



ACCUEIL DU PUBLIC

Publics

Un hôte ou une hôtesse d'accueil qui exerce ses fonctions au sein d'un pôle accueil, d'un office du tourisme ou encore dans des établissements publics et hôpitaux.

Objectifs

- Maîtriser les principes de l'accueil en milieu public ou privé.
- Orienter et renseigner les clients internes et externes, et répondre à leurs attentes.
- Engager une relation positive et valoriser l'image de la structure.

Pédagogie

- Cette formation propose un équilibre entre théorie et pratique pour une compréhension approfondie des sujets abordés.
- Un support de cours complet est remis pour accompagner l'apprentissage et favoriser une meilleure assimilation.

€ Coût de la formation

- À partir de 150€/pers
- Tarif adapté à vos groupes nous consulter



Programme

Communication et attitude professionnelle :

Pratiquer l'écoute active.

Adopter un langage non verbal adapté à l'accueil du public.

Adapter les gestes, comportements et attitudes en fonction du public et selon le secteur d'activités (exemples : hôpital, hôtel, agence de location, etc.)

Capitaliser sur une tenue vestimentaire adaptée à l'accueil et à l'image de la société.

Techniques d'accueil :

Optimiser son organisation personnelle pour faciliter les tâches :

Gérer professionnellement le registre des visiteurs

Les bonnes pratiques de la remise des badges

Gérer un planning

Gérer la prise et l'accueil des rendez-vous

Faire la différence entre les usagers externes et les usagers internes

Rappel des outils et méthodes :

Retour sur les clés du vocabulaire et de la communication positive

Appréhension du principe de l'écoute active au service de l'accueil

Assimiler les clés du questionnement et de la reformulation

Se professionnaliser sur la proposition de solutions

Assurer la prise de congé avec un interlocuteur : terminer sur une note positive



LIEU

Guadeloupe,
Réunion, Guyane.

PRÉ-REQUIS

Maîtrise des fondamentaux de l'accueil recommandée

VALIDITÉ

3 ans.

RESPONSABLE

Carole Marchand

DURÉE

2 jours

ACCESSIBILITÉ PSH

Accompagnement spécifique pour les personnes en situation de handicap.

DÉLAI D'ACCÈS

48 H.

VALIDATION

Test sous forme de QCM

Note minimale exigée : 12/20

Attestation de suivi de

formation

RÉSULTATS

Taux de satisfaction **100%**

Taux d'obtention **100%**

MAJ Jan 2026

K_IND_01_09



Guadeloupe

Rue Amédée BARBOTTEAU
Immeuble IDAÏA
97122 Jarry

+590 590 69 81 80

Réunion

Imm. Farman, 1er étage,
4 rue Henri Farman,
97438 DUPARC Sainte-Marie

+262 262 66 85 85

Guyane

Rés. Coeur d'Ebene,
1 rue Wapa,
97354 RÉMIRE-MONTJOLY

+594 694 13 51 33

Restez connecté !



aerokonsult_group



Aerokonsult Group



Aerokonsult

✉ formation.continue@aerokonsult-group.com