



CHEF(FE) HOTE(SSE) D'ACCUEIL

Il exerce la responsabilité du service d'accueil. Il encadre le personnel dans la bienveillance et s'assure d'un service au client de qualité.
Il est gérant de l'image de marque de son entreprise et de ses clients.

OBJECTIFS

- Connaître toutes les tâches d'un chef hôte/sse d'accueil hôte/sse d'accueil
- Encadrer une équipe de hôte/sse d'accueil dans la bienveillance
- Maîtriser sa communication

PROGRAMME

LES ROLES ET RESPONSABILITES DU CHEF HOTE D'ACCUEIL

Connaître les rôles du chef hôte d'accueil
Prendre conscience de ses responsabilités
Organiser une journée type / mission type
Savoir gérer les imprévus
Transmettre les rapports nécessaires au siège et/ou aux clients

DIRIGER LE PERSONNEL (initiation aux bases de management d'équipe)

Accueillir et accompagner un nouveau collaborateur à son intégration
Définir les objectifs à atteindre de l'équipe
Contrôler le personnel : savoir-être, hygiène, application des procédures, ponctualité, etc...
Planifier les différentes tâches périodiques
Création, mise place et suivie des procédures de travail dans une politique d'amélioration continue
Etablir un planning de l'équipe
Former le personnel
Communiquer avec aisance dans règles de la CNV
Savoir déléguer

LA CLIENTELE

Faire les accueils VIP
Anticiper les attentes de clients
Gérer les réclamations

DUREE

2 jours

PUBLIC

Futurs chefs
hôtes(ses) d'accueil
ou personnels en place
souhaitant améliorer
leur maîtrise

Pré-requis

Avoir une expérience en tant que
hôte/sse d'accueil

PEDAGOGIE

Méthodes actives et
participatives, alternant phases
théoriques et
phases de mise en application
sous forme de jeux de rôles.

EVALUATION

Auto-évaluation de
positionnement par entretien
ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de
la formation par questionnaire
amenant à une réflexion sur
un plan d'actions.

SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation
sera envoyée post formation.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation,
CQFD sélectionne
un pédagogue possédant
une expérience significative,
une maîtrise opérationnelle
et un profil particulier :
sophrologue, psychologue,
neuropsychologue, ergonomiste,
ergothérapeute,
senior manager,
chef de cuisine, gouvernante,
journaliste, animateur,
ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris,
Intra-muros en France entière :
Les tarifs sont disponibles
en bas de la page internet
du dit programme
www.cqfd-formation.fr

Vidéo de présentation

