

## L' ACCUEIL VIP

2 jours (16 périodes)

Prix: sur demande

Renseignements

Tél. +41 22 732 51 11  
Lu-Ve de 8h30 à 12h00  
et de 13h00 à 17h00

### DÉFINITION

L'accueil VIP se caractérise par toute une suite d'attentions diverses, qui augmenteront son confort et sa satisfaction tout au long de son séjour.

### PUBLIC CIBLE

Personnes amenées à pratiquer l'accueil, essentiellement de clients et autres partenaires.

### OBJECTIF GÉNÉRAL

Fournir les clés pour viser et atteindre l'excellence en terme d'accueil VIP.

### PRÉ-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Pour acquérir les bases permettant de créer et de gérer des pages web simples, il est recommandé d'avoir de bonnes connaissances du langage html, des feuilles de styles (voir les modules HTML et CSS)

### MÉTHODE DE TRAVAIL

Le cours L' accueil VIP est basé sur un support théorique, la mise en pratique au moyen d'exercices et un encadrement personnalisé du formateur.

### CONTENU DU COURS L' ACCUEIL VIP

#### 1. LES ENJEUX ESSENTIELS

Qu'est-ce qu'un client VIP ?

Les différents types de profils de clients VIP (en tenant compte des différents critères : chiffre d'affaires, potentiel, statut, âge...)

Qu'est-ce que l'accueil VIP ?

Les principales pièces du puzzle de l'accueil VIP

Spécificités de la vente en B to B et B to C

Exemples concrets

#### 2. CAS PRATIQUES ET JEUX DE ROLES

Un cas pratique et des jeux de rôles offrent aux participants la possibilité de vivre et de pratiquer l'accueil VIP. Cela conduit à mettre en évidence des règles, des recettes à pratiquer et des erreurs à éviter pour pratiquer l'accueil VIP.

#### 3. LES ÉTAPES DE L'ACCUEIL VIP OU COMMENT DEVENIR EXCELLENT ?

Comment viser l'excellence ?

Les étapes de l'accueil VIP de l'arrivée au départ

## L' ACCUEIL VIP

2 jours (16 périodes)

Prix: sur demande

Renseignements

Tél. +41 22 732 51 11  
Lu-Ve de 8h30 à 12h00  
et de 13h00 à 17h00

Particularités de l'accueil au téléphone  
Prise en compte des spécificités multiculturelles  
Le choix des mots  
Maîtrise de la communication verbale et non verbale  
La gestion des situations difficiles  
Exemples concrets  
**4. STRATÉGIE POUR UN ACCUEIL VIP**  
Attitudes à développer  
Trouver le détail qui permet de distinguer l'accueil VIP d'un  
accueil moyen  
Le sens du service  
La communication écrite (mails...) au service de l'accueil VIP  
Passeport pour l'accueil VIP : appliquer avec talent une  
démarche de Gestion de la Relation Client à tout moment,  
partout et avec chacun