



## Proposition de formation

**Améliorer l'accueil  
téléphonique, post  
COVID-19, de son  
association de tourisme  
social et solidaire**



**Formation d'1 journée**

Contact :  
Charlotte KOZDRA  
8 rue de la Fosse Mardeaux  
Contres  
41 700 LE CONTRES en SOLOGNE

02 54 78 84 92 / 06 71 26 84 75  
[centre-valdeloire@unat.asso.fr](mailto:centre-valdeloire@unat.asso.fr)

*Déclaration d'activité n°24 45 02738 45  
L'Unat est enregistrée sur Datadock*

## Programme de formation

**Date :** 8/10/2020

**Lieu :** Unat 8 rue de la Fosse Mardeaux 41700 CONTRES

### **Cible :**

Personnel d'accueil et de réservation des villages vacances, centres de séjour, auberges de jeunesse, associations touristiques

De 6 à 8 personnes pour assurer le bon déroulé de la formation.

### **Objectifs pédagogiques :**

- Comprendre l'impact de l'accueil téléphonique sur les réservations et l'image de l'établissement
- Maîtriser les fondamentaux de l'accueil téléphonique professionnel
- Valoriser l'image de qualité de votre établissement auprès des différentes clientèles
- Savoir transformer un appel de demande d'information en appel de réservation

### **Programme de la journée :**

1. Contexte général, enjeux, clientèles d'un hébergement de tourisme social et solidaire et leurs attentes depuis la crise COVID-19
2. Communiquer par téléphone : quelles spécificités ?
  - o Les clés d'un accueil téléphonique professionnel réussi
  - o Le langage verbal et non verbal : comment développer un climat professionnel
3. Les expressions propres à la communication téléphonique d'un hébergement du tourisme social et solidaire
4. Gestion d'un appel téléphonique professionnel visant à transformer une demande d'information en réservation
  - o Vos pratiques actuelles : simulation d'entretien téléphonique
  - o Les étapes de l'accueil téléphonique : décroché, écoute des attentes de l'interlocuteur, reformulation, réponse, prise de congés, lien avec les outils de réservation (devis, contrats)
  - o La gestion des clients impatient, mécontents, agacés, malpolis : quelle attitude adopter ?
  - o La gestion téléphonique en cas d'absence ou de fermeture
  - o Zoom sur les contacts groupes
5. En résumé, les règles de succès / les erreurs à éviter
  - o Synthèse collective
  - o Remise de fiches pratiques

### **Méthodologie :**

- Méthode active complétée par des apports méthodologiques où les participants sont acteurs de leurs démarches
- Projection d'un Powerpoint
- Simulation d'entretien téléphonique
- Remise de fiches pratiques

Moyens permettant d'apprécier les résultats de l'action : pensez à réaliser un [audit flash](#) !

**Tarif :** 150 € par personne, déjeuner compris

### **Formatrice :**

Charlotte KOZDRA, Déléguée régionale de l'Unat CVL et formatrice occasionnelle en Tourisme.

06.71.26.84.75



## Bulletin d'inscription à retourner par mail

### Formation « Améliorer l'accueil téléphonique, post COVID-19, de son association de tourisme social et solidaire » 2020

#### ORGANISME

Raison sociale :

Adresse :

Code postal :                      Ville :

Tél.

Courriel :

N° SIRET :

Code APE :

OPCO :

#### PERSONNE CHARGÉE DU DOSSIER

NOM, Prénom, Fonction :

Téléphone :

Courriel :

#### PARTICIPANT(S) :

NOM, Prénom	Fonction	Précisez si bénévole ou salarié

Une convention de formation sera adressée avant la formation avec le nom du/des participant(s).

Fait à ....., le .....

Je déclare avoir pris connaissance et accepté les conditions d'inscription ainsi que le règlement intérieur (mis en ligne sur le site : [www.unat-centrevaldeloire.fr](http://www.unat-centrevaldeloire.fr)).

Une convention vous sera adressée dans les meilleurs délais.

A retourner à

UNAT Centre – Val de Loire  
8 rue de la Fosse Mardeaux  
Contres  
41 700 CONTROIS en SOLOGNE  
Tél. : 02 54 78 84 92  
[centre-valdeloire@unat.asso.fr](mailto:centre-valdeloire@unat.asso.fr)  
[www.unat-centrevaldeloire.fr](http://www.unat-centrevaldeloire.fr)

NOM Prénom - Fonction  
« Lu et approuvé » Cachet, signature