



CENTRE DES MÉTIERS DE L'AVIATION | ABIDJAN
camas • egis

ACCUEIL ET RELATION DE SERVICE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- > Développer et renforcer la qualité de l'accueil et de la relation de service offerte aux clients par les agents sol et vol et développer leur compréhension de l'importance stratégique du produit offert.
- > 2 modules différents sont proposés : 1 module pour le Personnel Sol (ventes/aéroport),
- > 1 module pour le Personnel Navigant Commercial

CONTENU DE LA FORMATION

- > Définir la notion d'accueil
- > Analyser les enjeux d'un accueil réussi pour le client, pour l'agent et les impacts pour l'entreprise
- > Positionner le rôle stratégique de l'accueil dans le contexte opérationnel
- > Comment réussir l'accueil : attitudes et savoir-faire
- > Accueil en face à face (agents sol)
- > Accueil au téléphone (agents sol)
- > Accueil à l'embarquement (PNC)
- > Déroulé d'un vol type (contact client & relation de service) (PNC)
- > Gestion des situations difficiles

MÉTHODOLOGIE

- > Stage dynamique incluant une forte base d'exercices pratiques adaptés au milieu aéronautique et orientés spécifiquement sur les métiers des participants.
- > Evaluation des acquis en fin de stage

DUREE
2 JOURS

PUBLIC CONCERNE

Personnel en relation avec les clients issus des secteurs et métiers suivants :

- Réservation
- Ventes
- Aéroport (enregistrement, embarquement, litiges bagages)
- PNC (Personnel Navigant Commercial)

NOMBRE DE STAGIAIRES PAR GROUPE

10 à 15 stagiaires

LANGUE D'ANIMATION

Français / Anglais

www.cmaciv.com
information@cmaciv.com
+225 87 11 74 69

En partenariat avec



© P.GUIONIE

