



L'Accueil plaisir !

« L'Esprit Service »

| | |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Animateur | Pierre Stämpfli, formateur diplômé, Pully. |
| Participants | Toutes les personnes en contact direct avec la clientèle. |
| Objectifs | <i>A la fin de la journée, le participant sera capable de :</i> Développer les instruments qui influencent les relations avec la clientèle. Utiliser les techniques comportementales positives. Influencer son entourage par sa motivation retrouvée. |
| Thèmes Contenu | Les positions de vie et d'attitude. Les influences de notre bien-être. Les préjugés et jugements. La 1 ^{re} impression. Les six façons d'être apprécié. Le sourire téléphonique. L'usage des mots positifs. Le traitement des réclamations. |
| Méthode | Exposés, exercices, échange d'expériences. |

| | | |
|--------------|-------------------|-----------------|
| Dates | 28 septembre 2010 | 11 octobre 2010 |
| Lieux | Fribourg | Glovelier |
| Durée | 1 jour | |

| | |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prix | Fr. 320.- par personne Fr. 240.- membre GASTROSUISSE / hotelleriesuisse / Hotel Et Gastro Union Gratuit pour exploitant fribourgeois et jurassien (cf. page 4) Fr. 150.- rabais pour exploitant valaisan |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

