

# Hôte/Hôtesse d'accueil standardiste, le métier

réf : HST



Les formations « Full Learning » permettent de préparer et d'approfondir les formations présentielle grâce à des modules e-learning, de façon autonome et interactive.

## Ces cours e-learning sont composés de plusieurs types de modules :



- Les **'sessions'** : des modules structurés en courtes unités, de 30 à 45 minutes chacune. Les contenus sont interactifs, avec du son et de la vidéo



- Les **'Essentials'**: fiches de synthèse, présentant l'essentiel de ce que vous devez retenir de chaque thème



- Les **'Action Tips'**: fiches outils, pour vous aider à mettre en pratique dans votre activité au quotidien les contenus que vous aurez consultés.



- Les **'VideoCast'**\* : des experts témoignent de leurs expériences et fournissent des conseils pour la mise en pratique.

\* En anglais sous-titré en français

Détail des modules	
<b>Session</b>	Qu'est-ce qu'un service client de qualité ?
<b>Essential</b>	Qu'est-ce qu'un service client de qualité ?
<b>Formation présentielle : 2 jours</b>	
<b>ActionTip</b>	Evaluer la qualité du service fourni à un client
<b>Session</b>	Pratiquer l'écoute active
<b>ActionTip</b>	Pratiquer l'écoute active
<b>Session</b>	Utiliser la reformulation
<b>Essential</b>	Utiliser la reformulation
<b>Session</b>	Produire un service en phase avec les attentes du client
<b>Essential</b>	Produire un service en phase avec les attentes du client
<b>ActionTip</b>	Identifier les attentes de vos clients et leur satisfaction
<b>ActionTip</b>	Gérer la plainte d'un client