

SERVICE ET ACCUEIL EN MILIEU TOURISTIQUE

Cette formation permettra de développer les compétences fondamentales en service et accueil, en les adaptant spécifiquement aux attentes de la clientèle tout en sachant valoriser la culture et le patrimoine local.

PROGRAMME DE FORMATION

PRÉREQUIS : Maîtrise du français (lu, écrit et parlé).
Motivation et intérêt pour les métiers de services et le secteur du Tourisme.
Qualités personnelles appréciées : sens du contact, amabilité, dynamisme.

PUBLIC VISE : Demandeurs d'emploi, salariés, personnes en reconversion.

DATES : du 27/10/25 au 05/11/25

ACCESSIBILITE : Accessible aux PSH. Adaptation de la formation selon le handicap.

FINANCEMENTS : Entreprise, OPCO, France Travail, Mission Locale, Personnel

TARIFS : 1.007,00€

DUREE : 53 heures

MODALITÉS ET MODE D'ACCÈS :
Formation en présentiel – Délai d'accès selon le financeur

LIEUX DE FORMATION :
Locaux IMR à Baie-Mahault

MODALITES D'INSCRIPTION :
☒ Dossier d'inscription
☒ Tests de positionnement
☒ Entretien de motivation

MODALITÉS D'ÉVALUATION :
Evaluation diagnostique en début de formation.
Évaluations formatives en cours de formation.
Questionnaire de satisfaction en fin de formation.

METHODES PEDAGOGIQUES :
Pédagogie active et participative ; Étude de cas ; Travaux de groupes ; exercices pratiques et ateliers.

CGU / CGV : Lire les conditions générales d'utilisations de ventes / de prestations liées à la formation sur le site de IMR.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ❖ Maîtriser les techniques fondamentales de l'accueil et du service client en milieu touristique
- ❖ Valoriser le territoire guadeloupéen en présentant ses richesses culturelles et naturelles
- ❖ Gérer efficacement la relation client
- ❖ Développer une image professionnelle positive et une communication confiante.

CONTENU

- **Accueil et présentation de la formation**
- **Module 1 : Les fondamentaux du service et de l'accueil**
 - L'importance de la 1^{ère} impression : accueil physique et téléphonique
 - Les attitudes et postures professionnelles en situation d'accueil
 - La communication verbale et non-verbale
 - La gestion de l'image de l'établissement et de soi-même
- **Module 2 : Confiance en soi et valorisation de son image professionnelle**
 - Identifier ses qualités, réussites, valeurs
 - L'impact de la communication non-verbale
 - Techniques de communication assertive
 - Valorisation de son image professionnelle
- **Module 3 : Connaissance et valorisation du territoire**
 - Découverte des richesses naturelles et spécificités insulaires
 - Immersion dans la culture et le patrimoine guadeloupéen
 - Les activités et sites touristiques incontournables
 - Sensibilisation à l'environnement
 - Expressions et mots créoles usuels à utiliser en situation d'accueil
- **Module 4 : Gestion de la relation client**
 - L'écoute des besoins et la proposition de services adaptés
 - La gestion des plaintes et des situations difficiles
 - Les différents types de clientèles et leurs spécificités
 - Le choc culturel inversé : comprendre les attentes des visiteurs étrangers
 - La gestion des imprévus liés au contexte insulaire (météo, transports...)
- **Bilan de fin de formation (2 heures)**

CONTACTS IMR :

www.manager-responsable.com

contact.imrcaraibes@gmail.com

Tél : 0691 266 577

Fiche du 17/07/2025

IMR Caraïbes

INSTITUT DU MANAGEMENT RESPONSABLE

"Architecte des métiers de demain"

Siège : 608 Route de Beaumanoir 97190 Gosier

Siret : 901.508.507.00018 – APE 8559A **Formation Continue pour Adultes**

Certificat QUALIOP1 B04893 - NDA n°01973372097