



Communication et Relationnel

→ *Communication et accueil en escale*

Ce stage est destiné aux nouveaux agents d'escale commerciale en aéroport, gare et port / rafraîchissement des connaissances et des savoir-faire pour agents confirmés.

OBJECTIFS

Actualiser ses connaissances en matière de techniques relationnelles pour mieux accueillir les clients

INTERVENANTS

Professionnels des escales et spécialistes des techniques relationnelles

CARACTERISTIQUES

Durée : 3 jours

Nombre d'heures : 21 heures

LIEUX DE FORMATION

- Massy (91)
- La Courneuve (93)
- Toussus-le-Noble (78)
- Roissy (95)
- Chez client

CONTENU

La réponse aux demandes et aux attentes

- Les types de personnalité
- La typologie de la clientèle
- Les spécificités culturelles
- Le traitement des objections, des réclamations
- La réponse aux objections
- La prise de congé

La relation dans les situations difficiles

- Les notions de blocage (stress, agressivité, conflit)
- Les techniques de résolutions et de gestion des situations difficiles
- La maîtrise de soi
- La fonction médiation

LES MOYENS PEDAGOGIQUES

- Plateaux techniques adaptés, dédiés à cette spécialité de formation, avec tous les équipements professionnels nécessaires.
- Des progressions pédagogiques axées sur la maîtrise du geste, les règles de l'art et la sécurité des vols, dans toutes les disciplines

Formations & services pour les entreprises de l'Aérien

AFMAé CFA des Métiers de l'Aérien Siège : 56 rue de Vilgénis - 91300 Massy
Tél. 01.64.53.88.65 - www.afmae.fr

Conditions générales de vente : [contacter abenoiste@cfa-afmae.fr](mailto:abenoiste@cfa-afmae.fr)
Organisme de Formation Continue : **N° 11910346091**

