



# 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](http://www.afmae.fr)

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

