

## POUR QUOI ?

- Mieux connaître l'HPA pour mieux s'engager.
- Mieux connaître l'offre touristique du territoire.
- Comprendre le rôle et les missions du poste de travail.
- Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service.
- Valoriser ses compétences/aptitudes auprès des employeurs lors d'une période d'immersion et d'un job dating

## CONTENUS

### L'Hôtellerie de Plein Air : mieux connaître ce secteur professionnel :

- Les employeurs, le marché du travail (France et Bassin d'Arcachon)
- Les métiers, fonctions/missions/rôles
- La typologie des clients

### Mieux connaître son territoire : Les bons plans /Les outils d'information/ Le guide d'accueil

### Accueillir, renseigner, orienter et servir le client :

- Les bases de la communication interpersonnelle
- La communication avec le client :
  - o Le comportement du client (typologies, attitudes)
  - o La prise de contact : techniques d'accueil, adopter une attitude et un comportement de service
  - o Les missions d'accueil : écouter, informer et orienter le client
- Approche de la vente : relation entre besoins et services, le comportement d'achat, les éléments de l'argumentaire, les 7 étapes de la vente
- Le service au client : Les techniques de gestion des incidents verbaux, réclamations, incivilités / Les techniques de fidélisation
- Les bases pour communiquer en anglais

### Se préparer et s'engager pour la saison :

- Formation SST : pouvoir apporter les premiers gestes de secours
- Formation aux techniques de gestes et postures pour mieux se préparer physiquement
- Sensibilisation aux gestes éco-citoyens
- Gestion du stress pour mieux gérer les périodes de fortes affluences

### Savoir valoriser et proposer ses compétences

- Préparer ses outils de communication vers l'entreprise et les techniques de prospection
- Utiliser les réseaux professionnels
- Se préparer à l'entretien d'embauche
- Participer à l'organisation d'un job dating
- Mise en relation avec des employeurs lors de la période d'immersion en entreprise et du job dating

## SESSION

Du 10 février 2020

au 13 mars 2020

### Réunions d'information :



9 Janvier à 9h30

30 Janvier à 9h30



**Bassin d'Arcachon**



1 rue Jean Zay  
33380 Biganos



05.56.26.71.46

bassinarcachon @insup.org