

# HÔTESSE D'ACCUEIL

## 1. Définition

L'hôtesse d'accueil est une professionnelle chargée d'assurer la première impression d'une entreprise, d'un hôtel, d'un événement ou d'un service public. Elle combine sens de la communication, présentation soignée et organisation pour accueillir, informer et orienter les visiteurs ou clients.

## 2. Détails sur le programme de formation

**Durée : 12 mois (formation modulaire) ou 2 ans (BT ou CAP)**

- **Communication et expression orale** (techniques d'accueil, politesse professionnelle).
- **Présentation et image professionnelle** (tenue, posture, attitude).
- **Gestion de l'accueil physique et téléphonique** (prise de rendez-vous, orientation des visiteurs).
- **Organisation et gestion administrative** (classement, courriers, planning).
- **Utilisation des outils bureautiques** (Word, Excel, logiciels de réservation).
- **Gestion des situations difficiles** (plaintes, stress, conflits).
- **Langues étrangères appliquées à l'accueil** (notamment anglais et français professionnel).

## 3. Objectifs de stage

- Appliquer les techniques d'accueil en entreprise ou hôtel.
- Développer des compétences en communication et en organisation.

- Se familiariser avec la gestion des appels, emails et visiteurs.
- Observer le rôle stratégique de l'accueil dans l'image d'une structure.

#### 4. Thèmes de soutenance

- L'importance de la première impression dans la relation client.
- L'accueil comme outil stratégique de communication d'entreprise.
- Gestion des situations conflictuelles à l'accueil.
- Étude comparative entre l'accueil en entreprise privée et dans le secteur public.

#### 5. Responsabilités et débouchés

- **Responsabilités** : accueillir et orienter, gérer les appels et les rendez-vous, transmettre des informations, représenter l'image de la structure.
- **Débouchés** : hôtels, entreprises, administrations, compagnies aériennes, événements, agences de communication.

