







Kit de sensibilisation

	Savoir accueillir en toute situation			
	Les 10 points clés du bon accueil	Fiche	RV	transporteurs
	Les 10 points clés du bon accueil	Fiche	RV	HCR
	Les 10 points clés du bon accueil	Fiche	RV	commerçants
	L'accueil physique, les clés pour un premier contact réussi	Fiche	RV	Tous professionnels
	L'accueil téléphonique, les clés pour un premier contact réussi	Fiche	RV	Tous professionnels
	Petit lexique de traduction	Guide	16p	Tous professionnels
	L'accueil des clients en situation de handicap	Fiche	4p	tous professionnels
	Guide d'accueil de ma clientèle britannique	Guide	16p	tous professionnels
Gérer les réclamations	Fiche	RV	tous professionnels	
	Connaître mes clientèles			
	Guide des clientèles internationales	Guide	20p	Tous professionnels
	Reconnaître les types de clients	fiche	RV	tous professionnels
	Renforcer la compétitivité de mon offre			
	S'engager dans une démarche de progrès	Fiche	4p	Tous professionnels
	Adopter une démarche éco-responsable	Fiche	4p	HCR
	Valoriser les produits locaux	Fiche	RV	HCR
	Améliorer mon service en salle	Fiche	RV	HCR
	Réaliser une vitrine attractive à moindre coût	Fiche	4p	Commerçants
	Un éclairage efficace : consommer moins, attirer plus	Fiche	4p	Commerçants
	Pratiquer la détaxe facile avec Pablo	Fiche	4p	Commerçants
Exploiter une enquête de satisfaction	Fiche	RV	Tous professionnels	
	Réussir mon accueil en ligne			
	Connaître et utiliser les réseaux sociaux	Fiche	4p	tous professionnels
	Créer et animer ma page Facebook	Fiche	RV	Tous professionnels
	Créer et gérer mon site internet	Fiche	4p	tous professionnels
	Soigner mes contenus en ligne	Fiche	4p	Tous professionnels
	Améliorer ma visibilité et mon référencement	Fiche	4p	tous professionnels
	Surveiller ma e-réputation	Fiche	4p	HCR
Surveiller ma e-reputation	Fiche	4p	Commerçants	
	Connaître ma destination touristique			
	Faire découvrir ma destination	Fiche	RV	Tous professionnels
	Comment s'impliquer dans l'accueil d'un grand évènement ?	Fiche	RV	Tous professionnels
	Culture d'accueil et management			
	Manager efficacement en 6 points clés	Fiche	RV	Tous professionnels
	Renforcer ma culture de service	Fiche	4p	Tous professionnels
	Elaborer mon livre d'intégration du nouveau salarié	Fiche	RV	HCR
	Réussir l'accueil d'un nouveau salarié	Fiche	RV	Tous professionnels
	S'auto-évaluer à l'accueil	Fiche	4p	HCR
S'auto-évaluer à l'accueil	Fiche	4p	commerçants	