



27 novembre - 8 décembre 2023

Lieu: Le Bourg d'Oisans, France Services

Horaires: 70H, du lundi au vendredi de 9h00-12h30 et 13h30-17h

# Préparer et réussir sa saison en Oisans

*Vous êtes, en tant que saisonnier, souvent amené à accueillir ou être en contact avec la clientèle. Une bonne connaissance de l'environnement et la capacité à offrir un accueil chaleureux et informatif participent à la satisfaction client et renforcent l'image professionnelle du saisonnier, de l'entreprise et plus globalement de la station.*

## Module 1 - Accueil, communication en français et en anglais

- **Anglais/français du tourisme** -> Gagner en aisance et en confiance
- **Technique d'accueil** -> Mieux accueillir la clientèle
- **Communication** -> Améliorer sa relation clientèle
- **Gestion des conflits** -> Savoir réagir face à un client mécontent

## Module 2 - Connaissance de son territoire

- **Environnement local** -> Savoir parler de l'Oisans et de la station
- **Patrimoine touristique local** -> Mieux renseigner et orienter la clientèle sur les activités, les sites emblématiques, les services, le patrimoine culturel, etc
- **Numérique** -> Se remettre à niveau

*Financement Pôle Emploi dans le cadre du marché AFC N° 50474  
Action soutenue par la Communauté de Communes de l'Oisans*

Inscription via votre conseiller emploi ou via l'AFRAT  
Contact : Mélanie Durdux, melanie.durdux@aftrat.com  
www.aftrat.com - aftrat@aftrat.com - 04 76 95 35 08