

## Pourquoi s'inscrire au MOOC ?

### 👍 UTILE

Savoir accueillir chaque nationalité selon ses particularités, maîtriser les gestes et les mots de l'accueil pour viser l'excellence de service.

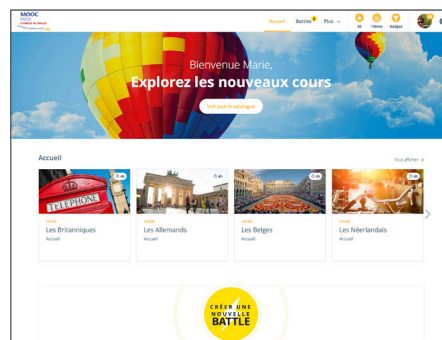
### 👉 FACILE

Sur votre smartphone ou votre PC, formez-vous quand et où vous voulez en regardant des vidéos, en répondant à des quiz...

### 🏆 MOTIVANT

Réalisez 100% du MOOC et bénéficiez d'un accompagnement personnalisé vers l'emploi. Valorisez votre CV en gagnant la 1<sup>ère</sup> place !

## Essayez la formation en ligne !



- Des cours en vidéo pour apprendre facilement.
- Des quiz interactifs pour vérifier vos connaissances.
- Des forums en ligne pour échanger avec les autres apprenants, les coaches et les meilleurs experts du marché.
- Des « battles » entre apprenants pour grimper sur le podium du MOOC Paris-Aéroports



## MOOC PARIS AÉROPORTS

La France accueille le monde

## MOOC PARIS AÉROPORTS

La France accueille le monde

## EMBARQUEMENT IMMÉDIAT

Pour les métiers de l'accueil et de la relation client !



**De mars à juin 2019**

Rejoignez le MOOC Paris-Aéroports et formez-vous en ligne à l'accueil des touristes internationaux.

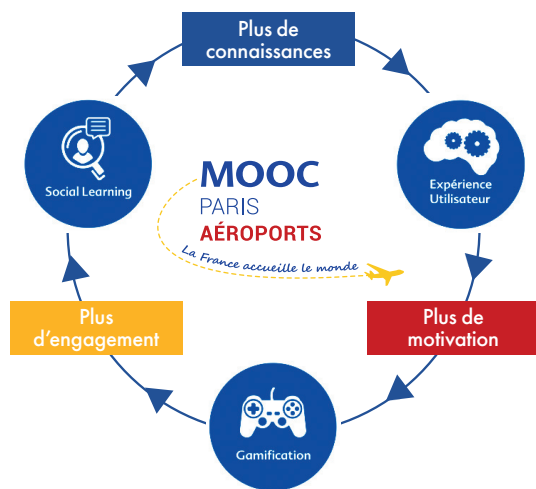
Renseignez-vous auprès de votre  
agence Pôle Emploi.

# Le MOOC Paris-Aéroports, c'est quoi ?

## Une 1<sup>ère</sup> en France pour apprendre à mieux accueillir les touristes internationaux :

- 700 personnes en recherche d'emploi habitant l'Île-de-France.
- Invités à s'engager, ensemble, pour améliorer l'accueil des touristes internationaux visitant la France.

## En visant l'excellence de service :



# Un contenu pédagogique exclusif et de haute qualité

## L'accueil des clientèles internationales

**8 formations** pour apprendre à mieux **accueillir les touristes** : Chinois, Indiens, Britanniques, Allemands, Néerlandais, Belges, Espagnols et Italiens.

**Les pratiques, comportements et attentes** de chacune de ces clientèles sont passés au crible ! **Décryptage et conseils pratiques** : mieux connaître le pays et ses habitants, les règles de l'accueil, les gestes et petites attentions qui font plaisir, les mots et sujets à éviter, le comportement en vacances, les hébergements et activités préférés...

Préparation du voyage  
Ce qu'ils aiment en vacances  
**Habitudes alimentaires**  
ACHAT EN LIGNE  
ACCUEILLIR EN V.O.  
Portraits d'habitants

### NOS EXPERTS

Des formations inédites et très opérationnelles, réalisées en partenariat exclusif avec les experts de Atout France pour chacun des huit marchés.



## L'excellence de service

Réussir le premier contact et maîtriser les gestes commerciaux, c'est garantir la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle.

Cette formation va vous permettre d'apprendre tout ce qu'il faut assimiler pour assurer au visiteur de vivre une **expérience unique...** mais aussi à utiliser les techniques de **profiling** pour adapter votre discours, à **désamorcer les conflits**, à décoder les **besoins émotionnels**, à mettre en place des **signatures de service...**

Postures d'accueil  
Choix des mots  
Expérience de séjour  
ENCHANTEMENT DU CLIENT  
Écoute active  
Communication non verbale

### NOS EXPERTS

Aurélie Lataix, fondatrice de Attentive to Customer, accompagne les grands noms du tourisme et du retail sur les chemins de l'expérience client.



# Qui peut participer au MOOC Paris-Aéroports ?



- Vous habitez l'Île-de-France ?
- Vous êtes à la recherche d'un emploi ?
- Vous souhaitez travailler dans le tourisme, l'accueil ou la relation client ?
- Inscrivez-vous au MOOC auprès de votre agence Pôle Emploi.