

Objectifs de la formation

- ✓ Connaitre et maîtriser les bonnes attitudes, les différents styles de communication
- ✓ Marquer la différence auprès de la clientèle
- ✓ Monter ses services, prestations en gamme

Durée :

2 journée(s) / (14 heures)

Déclaration d'activité :

Déclaration d'activité enregistrée sous le N°924202118520 auprès du préfet de région de Corse

Prérequis :

Travailler/Étudier dans l'hôtellerie

Formateur :

Consultante, 15 d'expérience en hôtellerie 4* et 5* (vente, accueil...)

Moyens pédagogiques :

Supports et équipements fournis.
Cas pratiques

Moyens d'évaluation des acquis :

Questionnaire de début et fin de session
Étude de cas
Exercices
Quiz

Plan de la formation

1. Questionnaire de positionnement autour du mot « haut de gamme »

2. La qualité en hôtellerie

- ✓ Définition d'un produit et d'un service hôtelier de qualité
- ✓ Portrait des clients, cerner et devancer les attentes client
- ✓ L'expérience client à travers un « parcours client » de qualité
- ✓ La dimension relationnelle
- ✓ Capital humain & qualité de service : axes de communication et de commercialisation

QUIZZ

3. Attitudes et styles de communication

A. Notion de savoir-être et savoir faire

B. L'accueil physique

✓ Communication non-verbale

✓ Communication orale

C. L'échange téléphonique

✓ Techniques

✓ Argumentaire de ventes

QUIZZ

4. Accueil de la clientèle étrangère

✓ Les attentes de la clientèle étrangère

✓ Communiquer dans une langue étrangère

5. Les employés

✓ Intégration et formation à votre Maison

✓ Renforcer l'image de votre Maison à travers le « grooming »

6. Situations et modules de travail

✓ Standards de courtoisie, gestion de l'attente, des insatisfactions

✓ Conflits en direct, chantage à l'avis, clients difficiles

QUIZZ

7. Etude de cas

Niveau et public concerné

- ✓ Personne au contact de la clientèle
- ✓ Professionnel ou étudiant qui souhaite monter ses compétences, connaissances en gamme