

RÉALISATION

Durée :

1 jour soit 7 heures répartis en deux demi-journées

Format et participants :

2 à 12 participants
Inter en distanciel

Prérequis :

Maîtrise de la langue française

Matériels ou équipements nécessaires :

Ordinateur portable ou Smartphone
Stylo & carnet
Wifi performant

Méthodes pédagogiques :

Pédagogie active et participative.
Cours théoriques.
Exercices et mises en situation

Modalités d'évaluation :

En début de formation : Test de niveau sous forme de QCM

En cours de formation : Exercices en situation

En fin de formation : Test d'évaluation sous forme de QCM

Prix :

À partir de 154€ par jour et par personne

Pour gagner en visibilité

Public :

Pour les exploitants et salariés CHR/D

Objectifs :

Comprendre l'importance d'une réponse à un commentaire client
Connaître les besoins et le parcours client
Structurer ses réponses aux avis
Organiser et optimiser sa démarche qualité

Programme :

Maîtriser le parcours client

Comprendre chaque étape et anticiper la satisfaction de ses besoins

La démarche qualité : les enjeux et les impacts

Maîtriser le fonctionnement, les différents supports et médias

Structurer sa stratégie de démarche qualité

Classifier les avis

Définir sa stratégie de réponse

Mettre en place les 5 étapes clés d'une réponse
Optimiser ses réponses avec ChatGPT
Construire son process de démarche qualité

CONTACT :

THE ORIGINALS ACADEMY

TEL : 01 44 84 44 07

academy@theoriginalshotels.com

Sarl IDéHOTEL - N° Siret 513 613 703 00026

22, rue Maurice Grimaud - 75018 Paris

Déclaration d'activité enregistrée sous le N°11 75 46542 75 auprès du pret de la région Ile de France