



The **ORIGINALS** ACADEMY

ATTEINDRE L'EXCELLENCE AU SERVICE DU CLIENT

*Pour tout public ayant une qualification professionnelle en
hôtellerie-restauration, en contact direct avec la clientèle.*

Prérequis obligatoire :

- **Personnel en activité ou ayant déjà travaillé en
hôtellerie restauration**
- **Maitrise de la langue française**

Matériels ou équipements nécessaires :

- **Ordinateur portable ou Smartphone**
- **Stylo, carnet**
- **Wifi (si à distance ou en intra)**

FORMACODE : 42786

Objectifs pédagogiques :

- Connaitre et maîtriser les règles du service haut de gamme afin d'assurer la satisfaction totale de la clientèle et de la fidéliser.
- Sensibiliser chacun à sa valeur propre au sein de l'équipe.
- Représenter et véhiculer l'image de l'hôtel.
- Informer et valoriser auprès de sa clientèle des pratiques éco responsables

Méthodes pédagogiques :

- Pédagogie active et participative.
- Cours théoriques.
- Film pédagogique.
- Documents de synthèse.

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

PROGRAMME DE FORMATION

La clientèle du haut de gamme et du luxe : définition du haut de gamme et du luxe

- Typologie de la clientèle.
- Les établissements, leur classement, leurs prestations

Les attentes de la clientèle

- La personnalisation / L'exclusivité / L'intimité / L'inédit / L'authenticité.

Le vécu du client

- Emotionnel / Sensoriel / Relationnel.

La dimension

- Emotionnel / Sensoriel / Relationnel.

L'anticipation des besoins

- Empathie.
- Anticipation.
- Observation.
- Questionnement.

PROGRAMME DE FORMATION

La théorie du on/off

- Comment les différents éléments font qu'un collaborateur ou un client peut être fermé ou ouvert et les solutions pour y remédier.

Le cardex et son utilité dans la fidélisation

L'e-réputation ou processus continu d'amélioration

- Assurer une veille journalière sur les différents portails d'avis et les réseaux sociaux

Le savoir-être et les savoir-vivre adaptés

- Les attitudes à bannir.
- Le gestuel, le verbal (la gentillesse, les mots élégants pour le dire...)
- Comportement hôtelier et code vestimentaire.
- Informer et valoriser auprès de sa clientèle des pratiques éco responsables
- L'image, la marque de l'établissement.

MODALITES D'INSCRIPTION

- * Nous vous conseillons d'être dans un endroit calme, qui vous permettra de suivre dans les meilleures conditions votre formation

Formations INTRA à distance ou en présentiel

De 2 à 12 participants
2 jours (14h) de formation
A partir de 1200 € HT/ jour

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.

CONTACTEZ-NOUS

academy@theoriginalshotels.com
+33 (0)1 44 84 44 07

NOS RÉSEAUX SOCIAUX



#APPRENEZORIGINAL