



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 écrite & orale
- Ordinateur portable
- Wifi (à distance)

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

Sarl IDÉHOTEL - N° Siret 513 613 703 00026

22, rue Maurice Grimaud - 75018 Paris Tel : 01 44 84 44 07

academy@theoriginalhotels.com

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

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.

The ORIGINALS ACADEMY

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