

RÉALISATION

Durée :

2 jours soit 14 heures

Format et participants :

2 à 12 participants
Intra / Inter en présentiel

Prérequis :

Aucun

Matériels ou équipements nécessaires :

Ordinateur portable ou
Smartphone
Stylo & carnet
Wifi performant

Méthodes pédagogiques :

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

Modalités d'évaluation :

En début de formation :

Évaluation des acquis/quiz

En cours de formation :

Exercices en situation

En fin de formation :

Évaluation des acquis/quiz

Prix :

À partir de 1300€ par jour en
intra et à partir de 175€ par
jour et par personne en inter

Public :

Tout public en relation directe avec la clientèle

Objectifs :

Afin d'améliorer et de maintenir à son meilleur niveau la "perception du service", les professionnels en contact direct avec le client doivent être en mesure de mobiliser trois principes actifs de la relation client, à savoir :

- La compréhension du parcours client
- Le savoir-vivre professionnel
- L'excellence relationnelle / comportementale

Programme :

L'expérience au service du luxe

Introduction

- Définition de l'expérience clients
- Les enjeux autour de l'expérience clients
- Le rôle des émotions

Le parcours client : fluidité, personnalisation et cohérence

- La réservation
- Le check in
- In stay (courtesy call, demandes de conciergerie, etc ..)
- Le petit-déjeuner
- Le check out

La satisfaction et le suivi des clients

Excellence attitude : les codes du savoir-vivre

Connaître les codes du luxe

- L'apparence physique (homme/femme : tenue, ongles, cheveux, maquillage, rasage, etc...)

Communiquer avec authenticité

- Le langage verbal (mots, expressions, etc...)
- Le langage para verbal (ton, vitesse, son de la voix...)
- Le langage non-verbal (les 5 canaux, posture, visage, bras, mains, tête, distance)
- La congruence

Parler luxe : les codes du savoir-dire

- L'excellence : un équilibre du savoir-dire
- Savoir-dire de l'étiquette téléphonique
- Savoir-dire de la correspondance
- L'art du mail

Accueillir les clientèles étrangères et s'adapter aux différences culturelles

- Définition de l'interculturalité
- Les 8 facteurs de différenciation
- Zoom sur les clientèles internationales : profil, mode de réservation, particularités culturelles, accueil...

CONTACT :

THE ORIGINALS ACADEMY

TEL : 01 44 84 44 07

academy@theoriginalshotels.com

Sas 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