

Atteindre l'excellence au service du client

Formacode : 42786

Public concerné : Tout public ayant une qualification professionnelle en hôtellerie-restauration, en contact direct avec la clientèle.

Prérequis : Personnel en activité ou ayant déjà travaillé en hôtellerie restauration.

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

Durée du stage : 2 jours / 14 heures

Effectif minimum et maximum : 2 à 8 personnes (intra)

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

Formatrice : Catherine MARCHAND

Interlocuteur :

Mme KARNEEV Carine
Chef de projet Formation au : 01 44 84 44 07

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

- ✓ Professionnelle / Esthétique / Commerciale / Humaine.

L'anticipation des besoins

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

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.

Modalités d'inscription :

Nombre de participants :	2 à 8
Durée du stage :	2 jours
Coût / jour :	à partir de 1200€ HT
Typologie de formation :	INTRA-ENTREPRISE