

RÉALISATION

Durée :

2 jours soit 14 heures

Format et participants :

2 à 12 participants
Intra / Inter en présentiel

Prérequis :

Personnel en activité ou
ayant déjà travaillé en
hôtellerie restauration

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

CONTACT :

THE ORIGINALS ACADEMY

TEL : 01 44 84 44 07

academy@theoriginalshotels.com

L'EXCELLENCE AU SERVICE DU CLIENT

Acquérir et appliquer les normes du service haut de gamme pour garantir la satisfaction client

Public :

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

Objectifs :

Définir les valeurs du luxe et adopter les attitudes et comportements du
secteur

Connaitre et maîtriser les règles du service haut de gamme afin
d'assurer la satisfaction totale de la clientèle et de la fidéliser
Créer un échange personnalisé avec le client et lui faire vivre une
expérience

Représenter et véhiculer l'image de l'hôtel

Programme :

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

L'émotionnel / Le sensoriel / Le relationnel

L'anticipation des besoins

L'empathie / L'anticipation / L'observation / Le 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 / La gestuel / Le verbal

Comportement hôtelier et code vestimentaire

Informé et valoriser auprès de sa clientèle des pratiques responsables

L'image, la marque de l'établissement

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