

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

ATTEINDRE L'EXCELLENCE AU SERVICE DU CLIENT

Pour 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 :

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
Informé et valoriser auprès de sa clientèle des pratiques éco
responsables

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

CONTACT :

THE ORIGINALS ACADEMY

TEL : 01 44 84 44 07

academy@theoriginalshotels.com

Sarl 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