

## RÉALISATION

## Pour gagner en visibilité

### Durée :

1 jour soit 7 heures répartis en deux demi-journées

### Format et participants :

2 à 12 participants  
Inter en distanciel

### Prérequis :

Maîtrise de la langue française

### Matériels ou équipements nécessaires :

Ordinateur portable ou Smartphone  
Stylo & carnet  
Wifi performant

### Méthodes pédagogiques :

Pédagogie active et participative.  
Cours théoriques.  
Exercices et mises en situation

### 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

### Prix :

À partir de 154€ par jour et par personne

### Public :

Pour les exploitants et salariés CHR/D

### Objectifs :

Comprendre l'importance d'une réponse à un commentaire client  
Connaître les besoins et le parcours client  
Structurer ses réponses aux avis  
Organiser et optimiser sa démarche qualité

### Programme :

#### Maîtriser le parcours client

Comprendre chaque étape et anticiper la satisfaction de ses besoins

#### La démarche qualité : les enjeux et les impacts

Maîtriser le fonctionnement, les différents supports et médias

#### Structurer sa stratégie de démarche qualité

Classifier les avis

#### Définir sa stratégie de réponse

Mettre en place les 5 étapes clés d'une réponse  
Optimiser ses réponses avec ChatGPT  
Construire son process de démarche qualité

## 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