

ACCUEIL ET RELATION CLIENT EN HÔTELLERIE

1 JOUR
7 HEURES

Les 

une formation adaptée et généraliste pour tous les services de l'établissement

PROGRAMME

Définir le luxe

- Quels sont les codes du luxe ou du haut de gamme ?
- Qu'est-ce que le luxe, et qui sont les clients potentiels ?
- Spécificités du luxe dans l'hôtellerie

Différencier l'accueil en hôtellerie 2, 3, 4 étoiles et dans un hôtel 5 étoiles ou palace

- Rôles et missions de l'accueil
- Adapter son comportement selon l'établissement
- L'accompagnement clients

Appliquer les fondamentaux de l'accueil et les techniques adaptées au luxe

- Les postures et les types de langage (verbal, non verbal)
- Le langage adapté au contexte
- Le vocabulaire adapté au luxe, les comportements, rituels et symboles
- Converser en évitant les malentendus

Connaître l' attitude, la posture et la communication pour s'intégrer dans l'univers du luxe

- La communication non verbale et son attitude dans le cadre d'un environnement luxe
- Assurer une prise en charge des clients d'établissements de luxe
- Focus sur la clientèle luxe : La considération et l'impression d'être unique

Analyser ses clients (culture, profil type,..)

- Qu'est-ce qu'un client VIP ou CSP+++ ?
- Clientèle de tourisme ou clientèle affaire, savoir faire la différence, quels services proposer en plus ou moins ?

Différencier gestes et attitudes dans le milieu du luxe

- Principe de la relation client et du service client
- Intégrer des attitudes propres aux hôtels haut de gamme : le sens du service, le sens de la disponibilité, le sens de la réactivité
- Soigner sa présentation pour développer l'image de son établissement

Activités: brainstorming, jeux de rôles, exercices

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

Maîtriser les règles de l'accueil dans le milieu hôtellerie afin d'assurer la satisfaction clientèle

Adapter son comportement en fonction des personnalités et adopter les codes du luxe

Tarif: 1200€ H.T. (intra entreprise), devis sur demande en inter-entreprise
Référence: XHO/CHR-001
Formacode: 42754
Modalités: présentiel
intra (é à 8 pers.) ou inter (3 à 8 pers.)
Lieu, accessibilité, modalités cf page suivante
Délai d'accès: 6 semaines à 3 mois à compter de la demande

Vous êtes: Directeur / directrice, Responsable de service, salarié en relation direct avec la clientèle

Pré-requis: aucun

Informations: 06 51 07 96 92 - contact@x-hoformation.com

VOTRE FORMATION AVEC X-HÔ FORMATION

MODALITES PEDAGOGIQUES

Encadrement pédagogique: Le formateur propose un apport théorique, transmet les bonnes méthodes, propose des améliorations, adapte les organisations à chacun et évalue les acquis.

Intervenant: Le formation est dispensée par un formateur spécialiste de la thématique et confirmé dans la formation professionnelle d'adultes. Les C.V de nos formateurs sont disponibles sur demande avant l'entrée en formation.

Méthodes pédagogiques: Alternance d'apports théoriques détaillant les principes et exercices pratiques: Etude de cas préférablement issus de l'expérience des clients: analyse partagée, identification des comportements et actions correctives, jeux de rôles et simulation

Moyens techniques: support de cours sous forme de diaporama, illustré et animé. Aucun moyen technique n'est requis de la part du stagiaire. En intra-entreprise sur site chez le client, une salle adaptée pour le nombre d'apprenants, équipée d'un vidéo-projecteur et paperboard sera nécessaire.

Supports pédagogiques: Un support de cours est remis aux apprenants en fin de stage.

MODALITÉS D'ÉVALUATION, DE SUIVI ET DE VALIDATION

Évaluation pédagogique: Questionnaire de positionnement pour évaluer les connaissances préalables en amont de la formation, évaluation de début de formation pour évaluer les acquis sous forme de QCM, évaluation continue de la progression sous forme orale, des mises en situation seront proposées selon les séquences, et des évaluations formatives sous forme de quiz seront transmises aux apprenants, évaluation de fin de formation sous forme de QCM.

Satisfaction: Évaluation individuelle de la satisfaction sous forme de questionnaire remis à chaque apprenant en fin de stage. A l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction est transmis au responsable de la formation.

Validation de formation: une attestation individuelle de formation sera remise à chaque stagiaire en fin formation.

ACCESSIBILITÉ:

Afin de vous proposer la solution la plus adaptée, les personnes en situation de handicap sont invitées à nous informer dès la prise de contact de la nature de leur handicap: n.guerini@x-ho.fr, 06 51 07 96 92

Lieu de formation selon convention

Informations: **Nioucha Guerini** - 06 51 07 96 92 -contact@x-hoformation.com