

ACCUEIL ET RELATION CLIENT EN HÔTELLERIE

Thème : Service réception
Formacode : 42788



Objectifs

A la fin de la formation, le stagiaire:

- Connaîtra et comprendra les bases de l'accueil de qualité
- Saura mettre en place les techniques d'écoute active pour une bonne relation avec les clients
- Saura communiquer avec élégance en face à face et au téléphone
- Saura bien gérer les réclamations

Programme

1. LES FONDAMENTAUX D'UN ACCUEIL DE QUALITÉ

- Connaître et comprendre sa clientèle
- Connaître son produit et son environnement

2. LE POUVOIR DE L'ÉLÉGANCE

- Le savoir-être
- Les compétences relationnelles
- Porter les valeurs de son établissement

3. LES ÉTAPES DE L'ACCUEIL EN FACE A FACE

- Morning meeting
- Check-in
- Suivi pendant le séjour
- Check-out

4. MISE EN SITUATION INDIVIDUELLE

- Travail sur la voix/ le ton
- L'accueil téléphonique
- Auto-évaluation

5. LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION CLIENT

- Ecoute active
- Valorisation du client
- Dire et ne pas dire
- Accueillir en anglais

6. LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

- Identifier la cause réelle de la réclamation
- Maîtrise du stress face à l'altercation
- Prise en compte de l'insatisfaction

7. LES PARTICULARITÉS DE L'ACCUEIL AU TÉLÉPHONE

- Se mettre dans la peau du client
- Demande d'information générale
- Réservation
- Clarté et simplicité
- Formules de politesse
- Reformulation et validation



Public

salariés d'entreprises hôtelières

Pré-Requis

Aucun

Conditions d'accès

En Distanciel et Mixte : Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette et d'une connexion internet stable

Modalités de Formation

Présentiel

Durée

14 heures

Effectif par Session

En Intra : 4 à 12 stagiaires

En Inter: 2 à 12 stagiaires

Lieux de Formation

Ile de France

Financement

Financement total possible.
Contactez nous pour en savoir plus!

Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap ou si vous avez une particularité à déclarer, contactez notre référent Handicap au 06.98.18.13.12

Validation

Attestation nominative de formation

Documentation

Livret stagiaire, Documents en ligne

Formateurs

Formateurs experts

ACCUEIL ET RELATION CLIENT EN HÔTELLERIE

Thème : Service réception
Formacode : 42788



8. MISE EN APPLICATION

- Jeux de rôle immersif
- Simulation de situations difficiles

Méthodes et Moyens Pédagogiques

Nos formateurs proposent un apport théorique et technique par l'interaction permanente entre les participants et le formateur et par la mise en situation des participants

Documentation / Supports pédagogiques:

Documents et supports de formation, Extraits réglementaires, Exposés théoriques, Etude de cas concrets, Mise en situation

Nature des travaux demandés aux participants:

Analyse de cas pratiques, réponses adaptées, réactions

Matériels utilisés:

Présentiel :

Salle de formation et Plateau Technique entièrement équipés de machines et matériels professionnels, Ordinateur, 1 vidéoprojecteur, 1 paperboard, 1 tableau, Accès Wifi
Dû au Protocole Covid 19, les stagiaires sont priés de s'équiper de leur bloc note et stylo

Distanciel :

Ordinateur (avec webcam) et une connexion internet

Modalités d'évaluation des Connaissances

Le stagiaire est évalué tout au long du stage, par des jeux de rôle, des mise en situation, des cas pratiques et par le biais d'une évaluation digitalisée via Klaxoon en fin de stage sous forme d'aventure. Chaque étape de l'aventure correspond à une thématique de la formation et est réalisée sous forme de challenge.

Modalités d'évaluation de l'appréciation des Participants

Chaque stagiaire remplit une évaluation de fin de formation, visant à évaluer son appréciation au regard de la formation, du formateur, du lieu. **Cette évaluation est faite sous forme de questionnaire écrit, récupéré à la fin de la formation.**

Modalités de Formation

L'inscription se fait sur dossier, elles sont clôturées 7 jours avant le démarrage de la formation. Nous restons à votre disposition pour étudier tout ajout de dernière minute.