

Accueil et relation client en hôtellerie

Thème : Service réception

Formacode : 42786



OBJECTIFS

- 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 à 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 des entreprises hôtelières



Pré-requis

Aucun

MODALITÉS



Distanciel & Mixte

14 heures sur 2 jours



Effectif par session

En INTRA : 4 à 12 stagiaires
En INTER : 2 à 12 stagiaires



Lieu

Île de France



FINANCEMENT

Contactez-nous pour en savoir plus !



VALIDATION

Attestation nominative de formation



DOCUMENTATION

Livret stagiaire, documents en ligne



FORMATEURS

Formateurs experts



Accueil et relation client en hôtellerie

Thème : Service réception

Formacode : 42786



7 Mise en application

- Jeux de rôle immersif
- Simulation de situations difficiles

MÉTHODE 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,
- Étude de cas concrets, Mise en situation

Nature des travaux demandés aux participants :

- Analyse de cas pratiques, réponses adaptées, réactions

Matériels utilisés :

- 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

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS DES CONNAISSANCES

Le stagiaire est évalué tout au long du stage, par des jeux de rôle, des mises en situation, des cas pratiques et par le biais d'une évaluation écrite en fin de stage sous forme de QCM dont la correction est effectuée à haute voix.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

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