

ACCUEIL ET RELATION CLIENT EN HÔTELLERIE

RÉCEPTION

Public : Cette formation s'adresse aux réceptionnistes.

Pré-requis : Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Connaître les profils comportementaux des clients.
- Accueillir et Vendre par téléphone.
- Gérer les situations difficiles en face à face.
- Comprendre l'impact de son image et la valoriser.

2
JOURS

- ▶ INTER ET INTRA ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

Connaître les profils comportementaux des clients

- ▶ Qui sont vos clients ?
- ▶ Les types de nationalités dans votre hôtel
- ▶ La qualité de service : les besoins et les attentes du client selon segmentations et nationalités
- ▶ Connaître sa propre photographie assertive dans les situations relationnelles
- ▶ Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité
- ▶ Repérer les 4 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation, fuite
- ▶ Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive

Accueillir et Vendre par téléphone :

- ▶ La mise en valeur de l'établissement
- ▶ La gestion des réclamations
- ▶ La présentation de l'entreprise
- ▶ Les différents appels

Gérer les situations difficiles en face à face

- ▶ Les six réponses
- ▶ Les huit astuces

Comprendre l'impact de son image et la valoriser

- ▶ L'attitude
- ▶ La posture
- ▶ L'aspect
- ▶ Le langage et la distance
- ▶ Le langage en relation avec le concept
- ▶ Les messages implicites et explicites

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS :

Professionnels de l'hôtellerie et de la relation client.