

COMMUNICATION ET INTERCULTURALITÉ

UN SERVICE DE QUALITÉ

Public et Pré-requis : Cette formation s'adresse à tous les futurs exploitants, chefs d'entreprise occupant un local commercial ou souhaitant en occuper un autre afin de les aider dans la compréhension de cet outil essentiel au fonctionnement des cafés, hôtels, restaurants et discothèques.

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

- Assurer le suivi de la clientèle tout au long de son séjour
- Répondre à ses demandes, réclamations...
- Assurer les relations avec le ou les signataires des contrats, les responsables des différents services.

1
JOUR

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

**NOU-
VEAU**

Le sens du luxe

- ▶ L'importance du détail

Reussir un accueil client en français et en anglais

- ▶ Vocabulaire hôtelier en anglais

Communiquer

- ▶ Des fleurs
- ▶ Des accueils
- ▶ Des vip

Soigner une image commerciale et de marque

- ▶ Apporter une attention toute particulière à la qualité du service
- ▶ Comprendre les différentes attentes des clients
- ▶ Être capable de prendre en compte les différences culturelles et ethniques de la clientèle

VALIDATION DE LA FORMATION :

Évaluation des acquis. Remise d'une attestation de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques.

INTERVENANTS :

Des professionnels du management en hôtellerie (gouvernantes).