UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

7 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 6 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

EXCELLENCE CLIENT

PUBLIC : La formation s'adresse au personnel de la restauration ou hôtelier ou des métiers de service en relations avec le client.

PRE REQUIS : Aucun

PRESENTIEL OU VISIO

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants connaîtront :

- Créer et entretenir un climat de favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique, en proposant des prestations de qualité à une clientèle hautement exigeante

MÉTHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets, de jeux de prise de conscience avec toujours des exemples en liaison avec le secteur CHR.

Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation

UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

7 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 6 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

MODULE 1 : CONSTRUIRE LA SATISFACTION ET LA RELATION DE CONFIANCE

DEFINIR SATISFACTION ET ENCHANTMENET CLIENT

- Comprendre les leviers émotionnels de la satisfaction client
- Indicateurs de fidélisation
- Attentes implicites/explicites

L'ACCUEIL CLIENT : DU STANDARD À L'EXCELLENCE

- Identifier les piliers de l'accueil d'excellence et les adpater à son contexte professionnel
- Les fondamentaux d'un accueil de qualité,
- Les besoins et motivations des clients exigeants

CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT D'EXCEPTION

- Traduire les notions d'excellence dans un parcours client concret
- Travail collaboratif

MODULE 2 : COMMUNIQUER, PERSONNALISER ET FIDÉLISER

COMMUNIQUER POUR CRÉER L'EXCELLENCE

- Adapter sa communication à chaque client
- Les 3 dimensions de la communication,
- Lecture du client et écoute active,
- Freins, préjugés, perception

LES POSTURES ET COMPORTEMENTS DE SERVICE D'EXCELLENCE

- Mettre en pratique les attitudes d'excellence
- Posture, gestuelle, regard, sourire, ton, attitudes de valorisation et d'attention au détail

PLAN D'ACTION COLLECTIF

- Transposer les acquis en actions concrètes au sein de son établissement
- Construire un mini plan d'actions à partir des acquis de la journée

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en relation clientèle