

SMART & COM FORMATION

L'INTEGRITE DE L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

PUBLIC : Toutes les personnes gérant l'accueil d'un hôtel ou d'un restaurant.

PRÉ REQUIS : Aucun pré requis.

OBJECTIFS :

- Optimiser les comportements d'accueil
- Renforcer la satisfaction client dès le premier contact

PROGRAMME ET CONTENU :

Le client du 21ème siècle

- Qui est-il et comment achète-t-il ?
- Quelles sont ses attentes, ses plaisirs, ses exigences...
- Ce qu'il ne veut plus

Missions et valeur ajoutée à la réception

- Être à l'image de l'hôtel : présentation et comportement professionnel
- Connaître la clientèle, les produits et la concurrence
- Connaître et appliquer la politique de vente de l'entreprise
- Effectuer les opérations courantes, de la réservation au départ du client
- Répondre aux demandes des clients
- Traiter les litiges

Savoir communiquer pour répondre aux attentes du client

- L'émetteur, le récepteur et la difficulté de transmettre un message
- La théorie de l'iceberg
- L'écoute active, garante d'une bonne communication
- Celui qui écoute mène l'entretien
- Maîtriser les effets du filtre personnel
- Techniques spécifiques liées au téléphone

Les techniques d'accueil

- Identifier le client
- Écouter et reconnaître la demande du client
- Mettre en œuvre les réponses correspondantes à la demande du client
- Assurer le suivi
- Mise en situation réelle
- Savoir faire patienter avec la voix, le regard

SMART & COM FORMATION

Les techniques de traitement des réclamations

- Définition et enjeux
- Etapes
- Désamorcer la colère

Initiation aux techniques de vente

- Approfondir sa connaissance du besoin du client
- Proposer et valoriser les produits et services : savoir parler « bénéfiques clients »
- Concrétiser la vente et assurer son suivi
- Répondre aux objections

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative. Apports théoriques et pratiques. Mises en situation et jeux pédagogiques, tests, Quizz, brainstorming et ateliers pratiques.

CONDITIONS DE RÉALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

METHODES D'ÉVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement et attestation d'assiduité.

DUREE : 2 jours.

INTERVENANTS :

