SMART & COM FORMATION

LA RELATION CLIENT EN HÔTELLERIE

PUBLIC : Commerciaux, Directeurs, Adjoints, Chargés de clientèle, personnel de Réception, Conciergerie, personnel de la Restauration, employé(e)s d'étages et tout personnel en contact avec la clientèle.

PRÉ REQUIS : Aucun pré requis.

OBJECTIFS :

- Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de votre entreprise
- Gérer les situations difficiles dans la relation client pour fidéliser les clients
- Développer la capacité de persuasion face à chaque profil de client

PROGRAMME ET CONTENU :

1. **La communication interpersonnelle et les enjeux d'un savoir-être pertinent**
   - Les règles de la communication
   - Les obstacles à la communication
   - Les relations : conscientes/non conscientes dans la communication
   - Les conditions d'une relation de confiance

2. **Vos clients : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?**
   - Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités
   - Comprendre leurs besoins à chaque étape de la relation
   - Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients

3. **Le profiloscope, outil pour mieux comprendre et mieux s'adapter**
   - Les différents profils comportementaux
   - Interaction entre les différents profils : relations toxiques et comportements défensifs

4. **Optimiser la relation client à toutes les étapes**
   - Identifier son mode de communication et le mode de communication de son interlocuteur
   - Personnaliser l'approche à chaque profil comportemental
   - Ecouter activement et sécuriser le client en toutes circonstances
   - Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes
   - Savoir argumenter efficacement et convaincre le client
   - Savoir expliquer en utilisant un discours positif et « non-technique »
   - Communiquer une mauvaise nouvelle

SMART & COM FORMATION

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'EVALUATION : 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 :