

SMART & COM FORMATION

SAVOIR ACCUEILLIR ET OPTIMISER LA RELATION AVEC LES CLIENTS

PUBLIC : Personnel de la Réception, Conciergerie, Restauration, Etages, et tout personnel en contact avec la clientèle.

PRÉ REQUIS : Aucun pré requis.

OBJECTIFS :

- Être à l'image de l'hôtel, du restaurant
- Optimiser les comportements d'accueil
- Renforcer la satisfaction client dès le premier contact
- Maîtriser les techniques professionnelles, les démarches et les comportements indispensables à l'exercice d'un accueil de qualité

PROGRAMME ET CONTENU :

Missions et valeur ajoutée à la réception / au restaurant

- Être à l'image de l'hôtel/du restaurant : 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
- L'émetteur, le récepteur et la difficulté de transmettre un message.
- La déperdition du 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
- 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 : Techniques de communication orale: téléphone, face à face

Savoir communiquer pour répondre aux attentes du client

SMART & COM FORMATION

- Les techniques d'accueil
- Les techniques de traitement des réclamations
- Définition et enjeux
- Etapes
- Désamorcer la colère

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 :

