

EXCELLER DANS LE SAVOIR-RECEVOIR EN HOTELLERIE

FORMATION SUR-MESURE

LIEU(X) DE FORMATION

Campus de Paris 6 ; Saint
Gratien (95) ; Dijon ; sur site
client

ACCESSIBILITÉ

Le site de formation est
accessible aux personnes à
mobilité réduite

RYTHME

Mini 2 jours
(14h - 7h par jour)

PRÉ-REQUIS

Travailler dans l'hôtellerie ou
être en position d'y travailler
prochainement

PUBLIC VISÉ

Tout collaborateur en contact
au quotidien avec la clientèle
(agent de réception
; concierge ; serveur ; groom...)

DÉLAIS D'ACCÈS A LA FORMATION

Les sessions ont lieu aux dates souhaitées par le client

MODALITÉS D'ACCÈS A LA FORMATION

Renseigner et retourner un dossier de candidature complet incluant
les informations afférentes aux salariés / collaborateurs à inscrire

OBJECTIFS

- Connaître et comprendre les codes du savoir-recevoir en hôtellerie
- Approfondir les techniques d'excellence de la relation avec le client
par des mises en situations tangibles.
- Travailler à résorber les situations de tension avec le client
- Possibilité d'auditer vos équipes en contact avec la clientèle et
proposer un plan d'actions correctives

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Rappel de la psychologie de la clientèle ; analyse affinée par
segments de clients et des situations (séjour d'affaires, séminaires,
vacances..)
- Rappel des notions de grooming ; des codes de l'accueil (champ
lexical, champ spatial) ; du marchandisage de séduction matérialisé
par l'hôtel/l'établissement
- Jeux de rôle accueil & satisfaction clients
- Mises en situation d'insatisfactions clients pour trouver des actions
correctives

A L'ISSUE DE LA FORMATION, LES PARTICIPANTS SONT CAPABLES DE :

- Maîtriser les codes du savoir-être et du savoir-recevoir propres au
positionnement de l'établissement
- Développer leurs qualités d'assertivité dans les situations de conflits
clients
- Accueillir les clients en les valorisant tout en valorisant
l'établissement.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT

- Entretien individuel de positionnement réalisé par téléphone au moment de la candidature

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

- Exposés et exercices d'application
- Cas pratique
- Échanges d'expériences, conseils et bonnes pratiques du secteur
- Étude de business cases

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation formative des acquis avant le début de la formation ; en cours ; et en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction en fin de stage
- Attestation de participation FERRANDI Paris délivrée à la fin du stage

LES RÉSULTATS OBTENUS

97,7%

Taux moyen de satisfaction globale de nos stagiaires en Formation Continue en 2022 (Très satisfait/ Satisfait)

TARIFS ET FRAIS

Tarifification sur-mesure

CONTACT

Alexandre Barthelemy

06 58 71 20 51

abarthelemy@ferrandi-paris.fr

Les informations sur cette fiche sont données à titre indicatif.

Date de mise à jour : **04/04/2023**

PARIS

FERRANDI Paris
28 rue de l'Abbé Grégoire
75006 Paris

une école de la

 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE