

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 ET DELAIS D'ACCÈS A LA FORMATION

- Prise de contact téléphonique
- Renseignements & construction du cahier des charges ad hoc
- Convention de formation intra-entreprise formalisée et signée avant démarrage
- Prise de contact de l'école avec les participants pour :
Validation des acquis avant l'entrée en formation (au plus tard 10 jours ouvrés avant le démarrage de la formation).
Le cas échéant, aménagements de l'espace de formation (cas des personnes en situation de handicap notamment)

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
- 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.

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 merchandising 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

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

95,8%

Taux de satisfaction globale des stagiaires en Formation Continue en 2022/2023
(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 : 19/10/2023

PARIS

FERRANDI Paris
28 rue de l'Abbé Grégoire
75006 Paris

une école de la



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE