

Public

2 à 8 apprenants
Directeurs, chefs de services,
responsables d'équipe et équipes
opérationnelles

Prérequis

Maîtriser le français écrit et oral
être formé au "customer success"
(avancé) et au PMS de l'hôtel

**Matériel & outils
pédagogiques**

- 1 salle de réunion équipée
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée
INTER : sur devis



Fidéliser grâce aux cercles de qualité, ses clients et ses collaborateurs

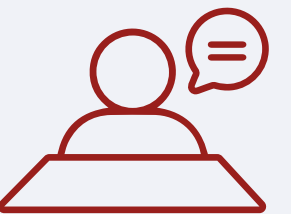
Dans le cadre de cette formation, nous mettons l'accent sur les capacités interpersonnelles, en situation opérationnelle, pour perfectionner la qualité de service de manière continue, tout en développant sa marque employeur grâce à un leadership fort.

**Objectifs pédagogiques**

- Distinguer les différents outils de mesure de la qualité
- Choisir un outil adapté à son style de management et à sa structure
- Collecter les expériences clients et collaborateurs de manière efficace
- Définir les notions de leadership et de marque employeur
- Schématiser le fonctionnement de la motivation applicable au client et au collaborateur
- Planifier le suivi de la qualité client et collaborateur en adéquation avec ses impératifs opérationnels et budgétaires

**Méthodes pédagogiques**

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel



Distanciel

Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation
Lors de cet entretien seront évalués :
- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs
Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible

Formation en présentiel & distanciel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe. Distanciel possible

Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON
Adrien GUILLAUME



Fidéliser grâce aux cercles de qualité, ses clients et ses collaborateurs



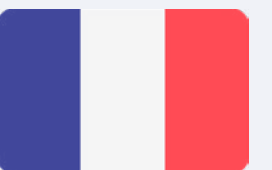
Programme et contenu

- Comprendre les mécanismes des cercles de qualité
- Gagner en pragmatisme pour rester concurrentiel
- Impliquer les collaborateurs dans la démarche qualité
- Développer son empathie : s'appuyer sur les expériences de tous
- Comprendre les mécanismes de l'engagement
- Rentrer dans une démarche d'amélioration continue de marque employeur/commerciale



Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / Réaction à froid



Français

Éligible aux
financements
OPCO

