

Public

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

Prérequis

Avoir un lien avec la réception

Matériel & outils pédagogiques

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

Durée/Tarif

Volume horaire :
2 journées consécutives (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée
INTER : sur devis



Parcours FO niveau II : Approfondissement des techniques d'accueil

Cette formation a pour objectif de développer l'enchantement client à travers la satisfaction auprès du personnel de réception ayant acquis les compétences de base. Nous verrons également comment anticiper et gérer les situations difficiles face aux clients. Enfin, nous vous donnerons les clés pour "transformer un pépin en pépité" et maîtriser votre e-réputation.



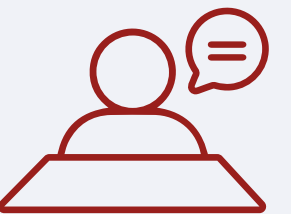
Objectifs pédagogiques

- Renforcer la satisfaction et l'enchantement client
- Comprendre et gérer son stress
- Améliorer sa communication
- Savoir identifier et gérer les situations difficiles face au client
- Savoir formuler une réponse à un commentaire client pour maîtriser son "e-réputation"



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



Parcours FO niveau II : Approfondissement des techniques d'accueil



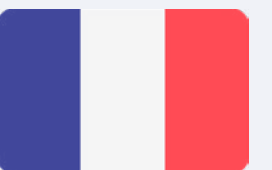
Programme et contenu

- Préparer l'accueil et anticiper les besoins des clients tout au long du parcours client afin de leur faire vivre une expérience réussie
- Découvrir les fondamentaux de la communication avec le client / collègues / autres services de l'hôtel
- Identifier les différents types de clients difficiles et adopter le bon comportement afin de répondre à leurs besoins
- Différencier les 5 profils des Messages Contraignants pour comprendre son fonctionnement en situation de stress
- Connaître les règles à adopter pour apporter une réponse à un mécontentement client exprimé sur Internet



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

