

Public

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

Prérequis

Être en contact avec les clients

Matériel & outils pédagogiques

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

Durée/Tarif

Volume horaire : 1 journée (7h)

INTRA : 1500€ HT / journée
INTER : sur devis



L'excellence de service et l'importance de la posture

Bienvenue à notre formation sur l'excellence de service en hôtellerie et restauration. Grâce à ce programme orienté terrain, où la part belle est faite aux exercices pratiques et mises en situation, vous apprendrez à anticiper les besoins des clients et à personnaliser chaque interaction. Vous découvrirez comment connaître et vous adapter à votre clientèle, maîtriser les postures professionnelles et perfectionner votre communication pour répondre avec élégance et précision à toutes les attentes.



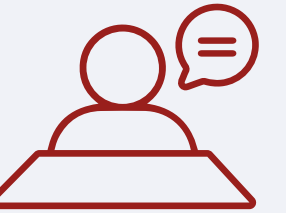
Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de l'accueil
- Étudier et connaître votre clientèle
- Analyser votre communication interne
- Comprendre le parcours client au sein de votre établissement



Méthodes pédagogiques

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



Présentiel

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

Sur le lieu de votre établissement

Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON
Adrien GUILLAUME



L'excellence de service et l'importance de la posture



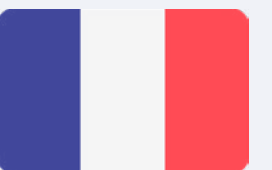
Programme et contenu

- Définition et importance de l'excellence de service en hôtellerie et restauration
- Les standards internationaux et attentes des clients
- Techniques pour comprendre et prédire les besoins des clients
- Stratégies pour personnaliser l'expérience client
- Utilisation de données clients pour offrir un service sur mesure
- Mises en situation et jeux de rôle pour appliquer les techniques de personnalisation
- Segmentation des clients et création de profils types
- Exercices de simulation pour adapter le service en fonction des profils
- Importance de la posture et de l'attitude professionnelle
- Formation sur les bonnes pratiques en matière de comportement et de présentation
- Ateliers de mise en situation pour améliorer la posture et l'attitude
- Techniques de communication verbale et non-verbale
- Importance de l'écoute active et de la réponse adaptée
- Exercices pratiques pour analyser et améliorer sa communication



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

