



Séminaire Accueil

À l'issue de ce séminaire de trois jours le stagiaire connaîtra les attentes du Client. Il saura anticiper l'accueil et préparer les documents et informations à communiquer lors de l'arrivée. Il sera capable de gérer la relation client à la perfection pour faire vivre le rêve en dépassant le simple service et en créant un contact Client « inoubliable » par la qualité de l'émotion qu'il procure. Il saura traiter rapidement une réclamation hôtelière en respectant le cadre convivial de l'établissement. Il adaptera son accueil à chaque nationalité grâce à une meilleure connaissance des différences socioculturelles de la Clientèle étrangère.

1 Le Client

- ✓ Les différentes catégories de Client
- ✓ Les attentes et les motivations de la Clientèle
- ✓ Les documents et informations à communiquer aux Clients
- ✓ La demande d'information au Client et Fichier « Client »

2 Attitude et comportement de référence

- ✓ L'accueil et la notion de service
- ✓ Les spécificités de l'accueil physique
- ✓ Les spécificités de l'accueil téléphonique

3 Les attitudes à l'arrivée, pendant le séjour et au départ

- ✓ À l'arrivée : la réservation, la chambre et les services
- ✓ Répondre aux demandes du Client pendant le séjour
- ✓ Au départ : la note et l'évaluation de la satisfaction du Client

4 Démarche d'accueil

- ✓ La prise de contact
- ✓ L'écoute active
- ✓ La reformulation
- ✓ Le langage verbal et le langage non-verbal
- ✓ Les attitudes facilitatrices
- ✓ Se rendre disponible et anticiper
- ✓ La prise de congé
- ✓ La mémorisation

5 L'accueil en établissement de luxe

- ✓ Ce qui se fait en hôtellerie de luxe, restaurants, casinos et distribution de luxe
- ✓ Le luxe et son mythe
- ✓ Le secret des palaces
- ✓ L'accueil VIP
- ✓ Comprendre les caprices des stars
- ✓ La magie d'un lieu
- ✓ La magie et la force des mots dans nos métiers
- ✓ Rendre la prise de réservation « historique »
- ✓ L'offre de l'entreprise, une offre colorée, une offre mise en relief

6 Gérer les situations difficiles avec les Clients

- ✓ La réclamation hôtelière : définition et caractéristiques
- ✓ Professionnaliser le traitement des réclamations
- ✓ Repérer les différents comportements sociaux
- ✓ Résoudre les conflits
- ✓ Maîtriser les situations délicates

7 Accueil adapté à la nationalité des Clients

- ✓ Données du tourisme
- ✓ Comment les étrangers nous jugent-ils ?
- ✓ Comprendre les comportements et les attentes en voyage
- ✓ Comportements, relations, rituels et symboles
- ✓ Adapter ses comportements et ses produits en fonction de la nationalité des Clients
- ✓ Zoom : les Clients Européens, Asiatiques, Américains, du Moyen-Orient



ProFormalys PARIS

5, rue Fénelon

75010 PARIS

Tél. : 01 48 74 29 45

Fax : 01 48 74 39 98

contact@proformalys.com

www.proformalys.com

DUREE : 3 jours

DATES

7 – 9 Mars 2012

9 – 11 Mai 2012

PRIX : 1 390 €HT

(1 662,44 €TTC)