



ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Optimisation des techniques d'accueil et gestion des relations clientèles difficiles

Objectifs : Cette formation prépare les apprenants à optimiser l'accueil et faire face aux situations déstabilisantes : - en réagissant avec self-control ; - en adaptant son comportement face aux situations critiques. Une formation à l'accueil ne vise pas à développer une idéologie sur « le bien accueillir » mais à montrer qu'il est possible de ne pas entretenir les difficultés et les obstacles habituellement rencontrés et de promouvoir une approche centrée sur la relation, nourrir le contact sans envahir. Objectifs pédagogiques : à l'issue de la formation l'apprenant sera capable de : - situer sa propre démarche d'accueil et de déterminer les axes d'amélioration ; - appliquer les principes et les règles d'accueil et répondre avec efficacité aux clients difficiles ; - développer la capacité de recul et son ouverture aux solutions en appliquant le principe de « la démarche active ».	Personnes concernées : Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs. Restauration commerciale de réseau – restauration d'hôtellerie et de loisirs. Pré requis : aucun PEDAGOGIE Le Formateur Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe. Moyens et pédagogie 3 étapes : -En début de session : Constat de l'existant. Difficultés et solutions. -En cours de session : Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit. -Définition d'Objectifs et Contrôles des résultats. Des mises en situation et entraînements au came-cope permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements. -En fin de session : Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires. Intra entreprise France entière et International. Tarif inter par personne 3 jours 1 450 € Réf : HR037
PROGRAMME Accueillir, une si difficile conjugaison... 1) Le socle et ses éléments indispensables ✚ Etre pro en hôtellerie... ✚ Mettre du sens aux plaintes et aux jérémiades ✚ L'accueil et la démarche accueillante... ✚ La démarche d'optimisation - l'appui étymologique ✚ La congruence – la responsabilisation et l'implication au service de l'image ✚ La distance affective ✚ L'empathie ✚ La notion de qualité appliquée à l'accueil touristique ✚ Hôtellerie et convivialité, un autre regard... 2) Gestion de la relation difficile ✚ Identification des situations critiques ✚ « Quand le sourire ne suffit plus ! » Comment sortir des impasses relationnelles, apaiser et désamorcer les situations tendues ✚ La résolution d'un conflit ✚ Les attitudes facilitatrices ou bloquantes ✚ Langage et communication positive	

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration