


**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE**

**De la satisfaction des besoins hôteliers  
à la reconnaissance du client : la fidélisation**

<p><b>Objectifs :</b> Au-delà de la satisfaction des besoins, le client attend une reconnaissance. Cette démarche, éloignée de la vision « métier » et « fonction », est la plus aboutie pour comprendre le désir des clients dans le domaine de l'hôtellerie-restauration. L'objectif est de répondre à la demande de reconnaissance du client et de dépasser la simple satisfaction de son besoin par le produit et augmenter ainsi les performances commerciales.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> L'ensemble du personnel d'un hôtel - restaurant</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p><b>Objectifs pédagogiques : REpondre a la demande de reconnaissance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Identifier les éléments de reconnaissance</li> <li>✚ Intégrer les notions de « désir », de « promesse » et de « preuve »</li> <li>✚ Adopter un comportement congruent envers l'établissement hôtelier tout en respectant la vocation, l'ambition, les projets, les visions, les valeurs, les principes de management et les plans d'action de l'entreprise</li> <li>✚ Améliorer le rapport de l'établissement avec ses clients</li> </ul> <p><b>ANALYSER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Développer et explorer sa pratique professionnelle sur le thème de la reconnaissance</li> <li>✚ Repérer les faiblesses et les points forts de sa pratique et mutualiser les savoir-faire, savoir agir et réagir</li> <li>✚ Identifier les axes d'amélioration dans sa relation clientèle</li> <li>✚ Intégrer et appliquer de nouveaux préceptes agissant sur la qualité du service</li> </ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur/coach</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie -Restauration</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p><b>3 étapes :</b>  <u>-En début de session :</u> Constat de l'existant.          Difficultés et solutions.  <u>-En cours de session :</u>          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 camescope permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements.  <u>-En fin de session :</u> Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.</p> <p><b><u>Intra entreprise France entière et International</u></b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <hr/> <p><b>2 jours</b></p> <hr/> <p><b>1 050 €</b></p> <hr/> <p>Réf : HR082</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le client, loin du désert, proche du désir</li> <li>❖ L'hébergement 4 étoiles, tout commence par le désir</li> <li>❖ Deux attentes à gérer par l'hôtelier : la satisfaction du besoin et la demande de reconnaissance du client</li> <li>❖ La promesse tenue</li> <li>❖ La congruence hôtelière</li> <li>❖ La pratique du « chaud » appliquée à l'accueil, aux protocoles et procédures</li> <li>❖ Acquisition et fidélisation de la clientèle : « obtenir des œufs d'or ne suffit pas, il s'agit d'assurer la fécondité de la poule à long terme »</li> <li>❖ La reconnaissance dans toutes les interactions</li> <li>❖ De la confiance à la connivence</li> </ul>	

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France