ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Perfectionnez votre accueil -qualité en Hôtel /Restaurant

Objectif : Accueil-Qualité, renforcer ses connaissances dans le but de mettre en place de nouveaux comportements visant l'amélioration des performances de votre Hôtel / Restaurant et la fidélisation des clients.

PROGRAMME

Le but de ce stage est de :

- Maîtriser les différentes techniques relatives au bon accueil, dans la forme et dans le fond
- Etre capable de gérer l'afflux de clients
- Savoir comprendre et répondre à l'ensemble des questions des clients
- Déterminer des axes de progrès individuels et de groupe
- Etre capable d'anticiper et de gérer les situations conflictuelles
- Approche et sensibilisation à la communication positive, au relationnel de reconnaissance
- Etre capable de valoriser les outils et les procédures mis en place dans une vision de fidélisation de la clientèle

A/ Outils, méthodes

- Récolter et apporter des réponses aux questions que le personnel peut se poser face à l'accueil
- Analyse et hiérarchisation de l'importance de l'ensemble des attentes et espoirs de notre clientèle
- Quelles qualités doit posséder le personnel en situation d'accueil ?
- Définir le rôle de l'hôtesse, les qualités, les connaissances et les procédures nécessaires à mettre en place à ce poste
- Lister les forces et faiblesses de l'accueil en place actuellement et rechercher les axes de progrès
- Offrir des réponses objectives aux notions subjectives d'une qualité d'accueil
- Construction d'une procédure d'accueil-qualité et suggestions dans une démarche de différence par rapport à la concurrence
- Construction d'outils de mesure de la qualité d'accueil
- Mise en situation et auto-analyse
- Synthétisation de la formation et rappel des points forts de la formation

B/ Axes de progression

- Analyse des attentes des stagiaires et hiérarchisation
- Bilan de groupe synthétisé par le formateur
- Déterminer des axes de progrès individualisés
- Bilan, analyse et suivi

Personnes concernées : Toute personne dont la mission est d'être au contact de la clientèle : Hôtesses d'accueil, Vendeurs…

Pré requis : aucun

PEDAGOGIE

Le Formateur
Spécialiste des techniques de vente en Hôtellerie / Restauration / Tourisme
Formé aux dernières méthodes pédagogiques.

Moyens et pédagogie
Travail sur des exemples concrets et de nombreux cas pratiques adaptés à la fonction et aux besoins de chaque participant.
Caméra, magnétoscope.

Un support de cours complet est remis à chaque participant.

PEDAGOGIE ACTIVE au travers de :
Réflexions par métaplan avec synthèse rapportée, apports correctifs.
Bilans synthétisés par le formateur, apports.
Jeux et simulations fonctions et rôles client/employé.

Intra entreprise France entière et International.

Tarif inter par personne

2 jours

1 050 €

Réf : HR030

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Toutes les formations Hôtellerie - Restauration de notre organisme de formation sur www.proformalys.com