



ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Gestion des plaintes

Objectifs : Valoriser l'image de marque de votre hôtel de luxe ou de votre restaurant haut de gamme. Développer des comportements professionnels adaptés à votre Clientèle. Maîtriser les techniques relationnelles et faire face aux situations délicates.	Personnes concernées : Gérant d'hôtel ou de restaurant, Directeur – Manager, DRH et ARH Leader - Formateur Tout personnel d'accueil et de vente.
PROGRAMME	Pré requis : aucun.
1) Les enjeux d'un Service de Qualité Donner du sens au mot "Qualité" Situer ses Missions dans le cadre d'un Service de Qualité Développer l'orientation "Client" Identifier le Service attendu par les différentes catégories de Clientèle : ❖ Individuelle ❖ Affaires ❖ VIP Leur motivation, leurs représentations, la prestation souhaitée	PEDAGOGIE Le Formateur Spécialiste de l'Hôtellerie/ Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques. Modélise les solutions, complète par des apports techniques, contrôle et oriente les jeux de rôles.
2) La chaîne de la Qualité Une démarche en 4 étapes adaptées à la typologie de Clientèle La prise de contact Accueillir en professionnel Personnaliser son accueil Réussir la première impression Les premiers mots, les premiers gestes La prise en charge L'écoute active La reformulation Le langage verbal/non verbal Les attitudes facilitatrices L'assurance de la continuité Se rendre disponible et anticiper Renseigner, conseiller, orienter Gérer les situations délicates La prise de congé La mémorisation du séjour Savoir laisser une bonne impression	Moyens et pédagogie Mise en place d'une pédagogie très interactive, qui favorise l'appropriation des messages par les participants. De nombreux exercices réalisés en équipes afin de développer l'implication, favoriser l'émulation, soutenir les prises de conscience et stimuler la réflexion créative. Les exercices se présentent sous formes de Quiz, auto-diagnostics et jeux de rôles. Les exercices et jeux de rôles sont basés sur des situations concrètes issues des vécus professionnels. Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.
3) Optimiser ses ressources pour être bien dans sa relation avec les Clients Mieux gérer ses émotions Limiter son stress	<u>Intra entreprise France entière et International.</u> Tarif inter par personne
4) Concrétiser son plan d'action personnalisé Consolider ses points forts Transformer ses points faibles en piste de progrès	2 jours 1 050 € Réf : HR035

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration