



ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

L'accueil en Hôtellerie de luxe

<p>Objectifs : L'accueil en hôtellerie haut de gamme exige une conduite de la relation où le tact est le maître mot. A partir de ce postulat, l'objectif est d'intégrer les valeurs véhiculées en hôtellerie de luxe et de répondre à la demande des clients en respectant leurs besoins et leurs desiderata.</p> <p>Objectifs pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none">- repérer ses propres comportements afin de privilégier les attitudes positives qui facilitent l'établissement de bonnes relations avec la clientèle- mettre en œuvre des savoir- être pour améliorer l'accueil dans l'entreprise hôtelière	<p>Personnes concernées : Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs. Restauration commerciale de réseau – restauration d'hôtellerie et de loisirs.</p> <p>Pré requis : aucun</p>
<p>PROGRAMME</p> <p>Accueillir en hôtellerie haut de gamme, au-delà de l'image, accrocher des étoiles à ses étoiles...</p> <p>1) le socle hôtelier</p> <ul style="list-style-type: none">✚ la qualité en hôtellerie✚ la notion de service✚ la communication et la sémantique du non-dit✚ la présence et les dimensions oubliées✚ l'élégance hôtelière✚ la démarche d'accueil✚ l'accueil, première étape de la vente hôtelière✚ La démarche d'optimisation - l'appui étymologique✚ La congruence – la responsabilisation et l'implication au service de l'image✚ La distance affective✚ Le langage et la force des mots <p>2) Les spécificités de l'accueil physique</p> <ul style="list-style-type: none">✚ Renforcement des attitudes positives✚ Attitudes assertives (courtoisie et affirmation de soi)✚ Le langage du corps <p>3) L'hôtellerie, un lieu unique d'observation</p> <ul style="list-style-type: none">✚ Hôtellerie et convivialité, un autre regard...✚ Le luxe et son mythe✚ Le secret des palaces...	<p>PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p> <p>Moyens et pédagogie 3 étapes :</p> <p>-En début de session : Constat de l'existant. Difficultés et solutions.</p> <p>-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.</p> <p>-En fin de session : Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.</p> <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p>
	<p>Tarif inter par personne</p> <p>2 jours</p> <p>1 050 €</p> <p>Réf : HR036</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration