

ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Le savoir-être professionnel en Palace

Objectifs : Acquérir et développer des comportements professionnels adaptés à la Clientèle de Palace. Valoriser l'image de marque du Palace. Maîtriser les techniques relationnelles. Faire face aux situations délicates.	Personnes concernées : Gérant d'hôtel – Directeur – Manager – Tout personnel d'accueil et de vente Pré requis : aucun
PROGRAMME	
 Les enjeux d'un Service de Qualité ❖ Donner du sens au mot "Qualité" dans le Palace ❖ Situer ses missions dans le cadre d'un Service de Qualité ❖ Le Personnel en contact direct avec la Clientèle, image de marque du Palace ❖ Développer l'orientation "Client"  Les règles essentielles de "Savoir-vivre" ❖ Les spécificités de la Clientèle de Luxe  La chaîne de la Qualité Une démarche en 4 étapes ❖ La prise de contact ➤ <i>Personnaliser son accueil</i> ➤ <i>Réussir la première impression</i> ➤ <i>Les premiers mots, les premiers gestes</i> ❖ La prise en charge ➤ <i>L'écoute active</i> ➤ <i>La reformulation</i> ➤ <i>Le langage verbal/ non verbal</i> ➤ <i>Les attitudes facilitatrices</i> ❖ L'assurance de la continuité ➤ <i>Se rendre disponible et anticiper</i> ➤ <i>Renseigner, conseiller, orienter</i> ➤ <i>Gérer les situations délicates</i> ➤ <i>Accueillir positivement une réclamation</i> ❖ La prise de congé ➤ <i>La mémorisation du séjour</i>  Concrétiser son plan d'action personnalisé ❖ Consolider ses points forts ❖ Transformer ses points faibles en piste de progrès	PEDAGOGIE
	Le Formateur Professionnel de l'hôtellerie/restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques Moyens et pédagogie Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets. <u>Intra entreprise France entière et International.</u>
	Tarif inter par personne 2 jours 1 050 € Réf : HR046

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration