

ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Personnaliser l'accueil dans les chambres

<p>Objectifs : Savoir s'adapter aux clients étrangers à travers leur culture et leur religion. Connaître les techniques pour mieux communiquer avec le Client. Savoir fidéliser et satisfaire le Client tout au long de son séjour.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Femmes de chambre, gouvernantes et réceptionnistes expérimentés.</p> <p>Pré requis : aucun.</p>
<p>PROGRAMME</p>	<p>PEDAGOGIE</p>
<p>Le Client</p> <ul style="list-style-type: none"> + Définition + Les différentes catégories de Client + Le Client étranger + Le Client français + Le Client avec une religion différente de la nôtre + Les attentes du Client <p>L'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> + Connaître le Client avant son arrivée + Répondre à ses exigences + Anticiper ses demandes à son arrivée et pendant son séjour + La symbolique des couleurs selon la culture du Client pour les produits d'accueil + La symbolique des numéros selon la culture du Client pour l'attribution des chambres + A chaque occasion des fleurs <p>Savoir communiquer avec le Client</p> <ul style="list-style-type: none"> + Les attitudes à avoir à son arrivée et pendant son séjour + Savoir écouter le Client pour le fidéliser (l'empathie) + Les étapes à respecter pour gérer les plaintes <p>Le Client en recouche</p> <ul style="list-style-type: none"> + Respecter son intimité + Le Client doit se sentir comme « chez lui » + Savoir « quoi jeter » + Renouveler les produits d'accueil + Une tâche une solution 	<p>Le Formateur</p> <p>Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie -Restauration de luxe.</p> <p>Moyens et pédagogie</p>  <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application Formation théorique en salle de séminaire. Quizz et jeux de rôle</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</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 : HR083</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration