

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE****Perfectionnement à l'accueil pour voituriers et bagagistes**

<p><b>Objectifs :</b> Améliorer les techniques d'accueil des chauffeurs navettes, voituriers et bagagistes. Revaloriser la fonction et améliorer la qualité de service des différents métiers. Mettre les personnes en situation et identifier les axes d'amélioration afin de créer une dynamique et un projet d'accueil.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Chauffeurs navettes, voituriers et bagagistes.</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> Aucun.</p>
<p><b>Partage d'expérience</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Comment voyez-vous votre fonction ?</li> <li>✚ Quel regard portez-vous sur votre fonction, votre rôle face au client ?</li> <li>✚ Comment votre action est-elle perçue par votre hiérarchie, vos collègues, les clients ?</li> <li>✚ Qu'est ce qui est fondamental dans l'objectif d'optimiser la qualité de service client ?</li> <li>✚ Qu'est ce qui pourrait être amélioré, qu'est ce qui pourrait être systématisé, dans votre travail ?</li> </ul> <p><b>Apports théoriques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Evaluation de la satisfaction du client</li> <li>✚ Les standards de l'accueil et du service client en hôtellerie de luxe</li> <li>✚ Rappel des standards de service</li> <li>✚ Posture, communication verbale et para verbale</li> </ul> <p><b>Mises en situation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Adaptabilité et communication interculturelle</li> <li>✚ Jeux de rôle sur l'accueil client, la découverte et la satisfaction de ses besoins</li> <li>✚ Première impression donnée - dernière impression laissée</li> <li>✚ Axes d'amélioration et engagement en terme de savoir-faire et savoir être face au client</li> </ul> <p><b>Création d'une dynamique et d'un projet d'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Réflexion sur la charte « qualité service client » liée à la fonction</li> <li>✚ Découvrir, identifier les besoins du client et savoir y répondre</li> <li>✚ « To do list » informations à préciser au client en chambre (pay movie, room service, horaires, ...)</li> <li>✚ Objectifs à atteindre pour la satisfaction du client</li> </ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Spécialiste de l'accueil en hôtellerie.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p>  <p>Méthodologie dynamique, interactive, dans un esprit team building construite autour de 4 axes principaux.</p> <p>Alternance de partage d'expérience, d'apports théoriques, d'ateliers pratiques et de mises en situation</p> <p><b><u>Intra entreprise France entière et International.</u></b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b> <b>1 jour</b></p> <p><b>Tarif : nous consulter</b></p> <p>Réf : HR105</p>

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**