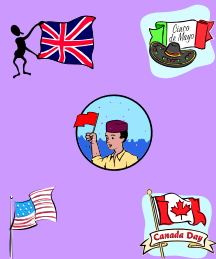


ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

L'accueil adapté de la clientèle en fonction de sa nationalité

Objectifs : L'accueil est LE moment ou tout peut se faire ou se défaire lors du séjour de nos hôtes, ayez cette phrase à l'esprit « Au moment de l'accueil, vous n'aurez plus aucune autre occasion de faire une première bonne impression au client ». Tout est décisif, vous vous devez d'être en phase directe avec le client. La nationalité des personnes reçues compte pour beaucoup dans les impressions que vous lui communiquerez de manière consciente ou inconsciente. L'objectif de cette session sera donc de vous mettre en phase avec les principaux types de clientèles rencontrés dans l'hôtellerie et la restauration en France.	<u>Personnes concernées :</u> Personnel de réception et d'accueil dans l'hôtellerie – restauration Pré requis : Aucun.		
PROGRAMME	PEDAGOGIE		
♣ Pourquoi une politique de l'accueil, en France, aujourd'hui, dans l'hôtellerie restauration ? ♣ Commentaires des derniers rapports officiels ♣ Vécus des stagiaires et récits d'expériences ♣ L'accueil de la clientèle étrangère ♣ Définir une culture ♣ Stéréotypes et conséquences ♣ Comportements et relations ♣ La communication verbale ♣ Les messages implicites et explicites ♣ Mots comportements, rituels et symboles ♣ Les différents styles de communication : ▶ Non verbale ▶ Gestuelle ▶ Faciale ♣ Comment améliorer la conversation en évitant les malentendus ? ♣ Cultures comparées ♣ Traits de caractères ♣ Etudes des cas ♣ Différentes situations obstacles seront proposées aux stagiaires, ces derniers devront réagir en fonction de leurs nouveaux savoirs ♣ Bilan des résultats et des perspectives ♣ Actions à mettre en oeuvre à court, moyen et long terme ♣ Remise d'un document de synthèse récapitulant le travail réalisé en bilan	Le Formateur Spécialiste de l'accueil et de la vente en Hôtellerie Restauration. Moyens et pédagogie  Exposés, échanges d'expériences. Approche centrée sur les situations concrètes rencontrées par les participants.  <u>Intra entreprise France entière et International.</u> Tarif inter par personne <table><tr><td>1 jour</td></tr><tr><td>650 €</td></tr></table> Réf : HR121	1 jour	650 €
1 jour			
650 €			

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration