



HYGIENE ET SECURITE

Savoir communiquer

Objectifs opérationnels : A l'issue de la formation les stagiaires doivent être capables de s'exprimer en tenant compte des différents modes de communication. Ils doivent être capables d'être proactifs en utilisant l'écoute active et la reformulation. Objectifs pédagogiques : Connaître les différents modes de communication : verbale – non verbale – vocal. L'impact de sa propre communication sur les autres. Savoir personnaliser sa propre communication. Gérer un client difficile.	<u>Personnes concernées :</u> Tout le personnel des étages des hôtels. Pré requis : Aucun.
PROGRAMME	
➤ La gestion d'une demande spécifique ➤ Etre pro actif et orienter le client ➤ L'écoute et la reformulation ➤ Les différences de perception ➤ Le verbal et le vocal ➤ La perception de mon non verbal	PEDAGOGIE Le Formateur Expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie –Restauration. Moyens et pédagogie Approches théoriques et des mises en situations pratiques (Jeux de rôles). <u>Intra entreprise France entière et International.</u> Tarif inter par personne 1 jour 590 € Réf : HR159

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie Restauration