

**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE**

**Chef de réception**

<p><b>Objectifs :</b> Connaître toutes les tâches d'un chef de réception en hôtel. Gérer une équipe de réceptionnistes d'un hôtel. Optimiser le remplissage et le chiffre d'affaires de l'établissement.</p>	<p><b>Personnes concernées</b> Tout collaborateur ou Manager de la réception, des étages, des services ventes, de l'institut/spa ou de la restauration en contact avec la clientèle</p> <p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p align="center"><b>PROGRAMME</b></p>	
<p><b>Les rôles et responsabilités du chef de réception</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organiser une journée type, communiquer vers le haut et vers les autres services</li> <li>➤ Analyser les statistiques de l'hôtel</li> <li>➤ Rédiger les courriers commerciaux</li> <li>➤ Contrôler les encaissements, relancer les débiteurs</li> </ul> <p><b>Accueillir et informer le client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Etre pro en hôtellerie...</li> <li>➤ Accueillir les clients, faciliter leur séjour puis gérer leur départ</li> <li>➤ Mettre du sens aux plaintes et aux jérémiades</li> <li>➤ L'accueil et la démarche accueillante...</li> <li>➤ La démarche d'optimisation - l'appui étymologique</li> <li>➤ La congruence – la responsabilisation et l'implication au service de l'image</li> <li>➤ La distance affective, l'empathie</li> <li>➤ La notion de qualité appliquée à l'accueil touristique</li> <li>➤ Hôtellerie et convivialité, un autre regard...</li> <li>➤ Assurer un accueil VIP</li> </ul> <p><b>Gérer les plaintes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identification des situations critiques</li> <li>➤ « Quand le sourire ne suffit plus ! » Comment sortir des impasses relationnelles, apaiser et désamorcer les situations tendues</li> <li>➤ La résolution d'un conflit</li> <li>➤ Les attitudes facilitatrices ou bloquantes</li> <li>➤ Langage et communication positive</li> </ul> <p><b>Tenir le planning de réservations des chambres</b></p> <p><b>Vendre le « produit chambre » et les services de l'établissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adopter de nouveaux comportements métier intégrant une dimension commerciale</li> <li>➤ Identifier et promouvoir les atouts de son établissement</li> <li>➤ Savoir présenter l'offre en termes de bénéfiques clients</li> <li>➤ Connaître les techniques de la vente suggestive</li> <li>➤ Savoir gérer les objections, mises en situation</li> </ul> <p><b>Fidéliser la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le client, loin du désert, proche du désir</li> <li>➤ L'hébergement, tout commence par le désir</li> <li>➤ Deux attentes à gérer par l'hôtelier : la satisfaction du besoin et la demande de reconnaissance du client</li> <li>➤ La promesse tenue, la congruence hôtelière</li> <li>➤ La pratique du « chaud » appliquée à l'accueil, aux protocoles et procédures</li> <li>➤ Acquisition et fidélisation de la clientèle : « obtenir des œufs d'or ne suffit pas, il s'agit d'assurer la fécondité de la poule à long terme »</li> <li>➤ La reconnaissance dans toutes les interactions</li> <li>➤ De la confiance à la connivence</li> </ul> <p><b>Assurer le suivi administratif du client de l'arrivée au départ</b></p> <p><b>Assurer l'interface avec le personnel des étages</b></p> <p><b>Manager les équipes au quotidien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les responsabilités du manager, les rôles du manager, les outils du manager</li> <li>➤ Accueillir et intégrer un nouveau réceptionniste</li> <li>➤ Contrôler le personnel : savoir-être, hygiène, application des procédures, ponctualité, etc.</li> <li>➤ Planifier les différentes tâches périodiques, mettre en place des procédures de travail</li> <li>➤ Etablir un planning de travail de l'équipe, développer un esprit d'équipe</li> <li>➤ Les différents modes de management</li> <li>➤ Qu'est-ce qu'un objectif ? Création, préparation et présentation d'un objectif</li> <li>➤ Planifier ses activités</li> <li>➤ Comment mobiliser son équipe autour d'un projet</li> <li>➤ Préparer et animer une réunion</li> <li>➤ Définir et valider un référentiel de compétence par poste</li> <li>➤ Définir les objectifs particuliers et analyser les performances</li> <li>➤ Gérer les conflits entre les employés de la réception</li> </ul>	<p align="center"><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Spécialiste du marketing des services et des techniques de vente en hôtellerie.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et les travaux de groupes. Exercices pratiques à partir de cas concrets. Mises en situation et débriefing Remise d'un support aide mémoire à chaque participant.</p> <p><b>Intra entreprise France entière et International</b></p> <p><b>Tarif Inter Entreprises à Paris, Lyon, Lille et Lisieux par personne</b></p>
<p align="center"><b>4 jours</b></p>	
<p align="center"><b>1 990 €</b></p>	
<p align="center">Réf : HR167</p>	

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