



ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Maître d'hôte

Objectifs : Être garant du bon déroulement du séjour du client dans l'hôtel. Manager et motiver les équipes de la réception pour offrir une prestation de qualité. Contribuer à la réalisation des objectifs de son service. Participer au développement du chiffre d'affaires par son action de vente.	Personnes concernées Tout personne souhaitant exercer le métier de maître d'hôte.
PROGRAMME	
L'art de recevoir un client comme un invité à chaque point de la relation <i>Accueillir la clientèle, au-delà de l'image, atteindre les étoiles dans son métier...</i> L'accueil et la notion de service → La démarche d'accueil, la qualité et la notion de service → La communication et la sémantique du non-dit → L'accueil, première étape de la vente → La responsabilisation et l'implication au service de l'image → Le langage et la force des mots Ce qui se fait ailleurs en accueil → Hôtellerie du luxe, restaurants, casinos → Distribution de luxe : les grands magasins, l'épicerie fine, la joaillerie, la haute couture, les stylistes, les bijoux, maroquinerie, horlogerie parfums et cosmétiques Les spécificités de l'accueil physique → Renforcement des attitudes positives → Attitudes assertives (courtoisie et affirmation de soi) → Le langage du corps, l'élégance Les attitudes a l'arrivée, pendant le séjour et le départ A l'arrivée → A son arrivée, s'assurer que le client a fait bon voyage → Contrôler la réservation et trouver la chambre sur le planning → En l'absence de réservation, s'assurer qu'il y a une chambre disponible correspondant au prix demandé → Faire accompagner le client à sa chambre ou lui expliquer où elle se trouve, s'assurer que les bagages suivent bien → Présenter la chambre (si pratique en vigueur dans l'établissement) → Au moment de la remise des clés, présenter les services → Donner l'information sur les prestations offertes (réveil, petit déjeuner, repas), souhaiter un bon séjour Pendant le séjour → Répondre efficacement aux demandes du client qu'elles soient d'ordre pratique ou touristique Au départ → Vérifier avec le client la conformité de la note → Savoir traiter les contestations éventuelles → S'assurer que le client a été satisfait de son séjour Une démarche d'accueil en 4 étapes La prise de contact → Personnaliser son accueil → Réussir la première impression → Les premiers mots, les premiers gestes La prise en charge → L'écoute active → La reformulation → Le langage verbal/non verbal → Les attitudes facilitatrices L'assurance de la continuité → Se rendre disponible et anticiper → Répondre aux exigences du client → Renseigner, conseiller, orienter → Gérer les situations délicates → Accueillir positivement une réclamation La prise de congé → La mémorisation	Pré requis : aucun PEDAGOGIE Le Formateur Spécialiste de la réception en hôtellerie. Moyens et pédagogie 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. Intra entreprise France entière et International Tarif Inter Entreprises à Paris, Lyon, Lille et Lisieux par personne 5 jours 2 490 € Réf : HR184

La gestion des réclamations

La réclamation hôtelière, définitions et caractéristiques

- Les écarts de qualité
- Les attentes des clients
- La déception du client, compréhension et explication

La gestion des réclamations

- Les enjeux fondamentaux
- Chance et risque pour l'établissement

Comment gérer les réclamations clients ?

- Les stratégies à mettre en place
- Le traitement de la réclamation dans l'établissement
- Professionnaliser le traitement des réclamations
- Améliorer la communication de crise

Qualité et management

Garantir la qualité de service

- Consignes de bienséance à respecter
- Intérêts et limites des protocoles
- Savoir rester à sa place, savoir devancer les demandes des clients
- Le carré de la qualité... jamais éloigné de la « trilogie du tourisme »
- Les phénomènes de prédictibilité, les cas transversaux, la qualité comme point de mire, ...
- L'excellence et la performance, ...
- Les pratiques ruineuses et les pratiques porteuses

Management, relation avec le personnel et animation d'équipe

- Faire vivre une équipe, oui mais comment ?
- Entre manager et leader
- La parole du leader
- Management et étymologie
- Recadrage et reprise en main
- Créer une vision de service ou d'entreprise
- Rôles et attributions du manager
- Animation du processus motivationnel
- Les principes de reconnaissance
- La diplomatie managériale
- La communication, centre des mots (des maux parfois, ...)
- L'adhésion et le principe d'efficacité avec une équipe, faire mouvoir l'équipe
- Le management et le changement
- La réussite de sa prise de fonction, se mettre en scène
- Avoir le sens du temps, ...

Vente à la réception

Prendre conscience des spécificités liées au secteur hôtelier

- Comprendre les attentes et les motivations de la clientèle
- Adopter les comportements et les attitudes appropriés
- Maîtriser les règles du langage
- Connaître les cinq sens de l'accueil

Maîtriser les techniques de la Vente Conseil

- Prendre conscience de son rôle de vendeur
- Identifier les freins à la vente
- Anticiper les besoins et savoir utiliser l'écoute active
- Appliquer la méthode CAB afin de mettre en valeur ses produits et services

Développer les ventes additionnelles et croisées

- Savoir développer les ventes dans un esprit de séduction et de plaisir
- Connaître et s'entraîner aux questions de vente
- Savoir vendre les autres services de l'établissement

Savoir gérer les objections

- Repérer les différents types d'objections
- Identifier les objections fondées et celles non fondées
- Adopter une approche constructive et méthodique
- Savoir gérer l'objection concernant le prix
- Enumérer les solutions possibles