



ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Accueil digital

Objectifs : Prendre conscience des nouvelles attentes des clients. Vivre une expérience client dans un lieu de service innovant. Identifier les bonnes pratiques et les nouvelles compétences pour un accueil proactif et différenciant. Accompagner les équipes dans cette transformation pour qu'elles y trouvent du plaisir ainsi et faire vivre une expérience différenciante pour les clients. Développer l'accueil proactif en utilisant des objets connectés et personnaliser la relation. Se recentrer sur son cœur de métier (la relation humaine avec le client) en accompagnant le plan digital de l'entreprise.	
PROGRAMME	
Prise de conscience Prendre un peu de hauteur pour les managers (les clients se rendent dans d'autres lieux de service et vivent des expériences) L'expérience dans un lieu de service connecté et innovant (banques, boutique, hôtels, ...) Apports théoriques sur les nouvelles attentes des clients Travail en commun sur les bonnes pratiques dans le cadre d'un accueil physique avec une tablette Les bonnes postures pour un accueil dynamique, accueil proactif, utilisation de services connectés, optimisation de l'accueil et gestion du trafic Créer une expérience différenciante dans un espace connecté, prise en charge plus fluide, une relation client plus simple, plus connectée, plus conviviale, ... Accompagner le changement Comment accompagner les équipes afin d'incarner les nouvelles postures ? Livret d'accueil digital destiné à guider les équipes dans leurs premiers pas Penser les messages différemment, simplifier le discours, aller à l'essentiel S'adapter aux spécificités locales Développer les talents. Se positionner en tant que coach Les étapes d'un accompagnement réussi Partager l'envie avec les équipes Faire des pilotes Ancrer les procédures Accompagner avec des films ludiques Jeux de rôle Les erreurs à éviter Plan d'action Obtenir les retours clients	Personnes concernées Toute personne dont la mission est d'être au contact de la clientèle : Hôtesse d'accueil, Welcomer, Réceptionnistes, Agents de réservation, etc.
	Pré requis : aucun
	PEDAGOGIE
	Le Formateur Spécialiste de la réception en hôtellerie.
	Moyens et pédagogie Pédagogie innovante et interactive. Nombreux exemples concrets et cas pratiques adaptés à la fonction et aux besoins de chaque participant. Exercices en sous groupe. Jeux de rôle et simulations. Vidéo. Un support complet est remis à chaque participant.
	Intra entreprise France entière et International
	Tarif Inter Entreprises à Paris, Lyon, Lille et Lisieux par personne
	2 jours
	1 150 €
	Réf : HR186

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie – Restauration