



Et si vous étiez meilleur en étant mieux...

ENGAGEMENT DE PARTENARIAT POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE

CATALOGUE DES FORMATIONS

TECHNIQUES D'ACCUEIL



Et si vous étiez meilleur en étant mieux...

PROPOSITION

Formation Qualité Accueil ou Comment créer l'esprit VIP

Français - Anglais - Italien

Public : Réceptionniste, Concierge, Room Service, Hôtesses d'accueil, Hôtesses de vestiaire, Voituriers.

Durée : 2 jours

Coût : 840 € HT

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Permettre aux participants de développer leurs compétences dans leurs fonctions d'accueil pour une plus grande qualité du service et un réel savoir être professionnel en milieu multiculturel et en environnement « Luxe ».

- Développer le standard de l'accueil V.I.P
- Accueillir un client étranger en tenant compte de sa culture et des us et coutumes de son pays
- Optimiser les techniques de gestion des relations clientèle difficiles

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Manifester une attitude adéquate pour guider le client
- Améliorer l'accueil et adopter l'image de leur Etablissement
- Maîtriser les différentes phases de l'accueil de manière professionnelle
- Concevoir le processus d'accueil optimal
- Etablir un plan de dialogue
- Gérer l'agressivité
- Conduire positivement et assertivement les échanges
- Conserver la maîtrise d'un entretien



Et si vous étiez meilleur en étant mieux...

PROPOSITION

Service par anticipation

Ou comment les différents services doivent interagir pour satisfaire la demande clients

Pré requis : Tous les personnels régulièrement en contact avec la clientèle (les équipes du « front office ») et certains membres du « back office » ponctuellement présents dans la « sphère visible des Clients ».

Durée : 2 jours

Public : Secrétaires, Assistantes, Réceptionniste, Concierge, Room Service, Hôtesse, d'accueil, Hôtesse de vestiaire, Voituriers,

Coût : 840 € HT

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le service par anticipation : résultats attendus

Coordination entre les métiers pour le meilleur service client.

- Des valeurs sur la qualité de service visible sur le terrain.
- Remobiliser les équipes sur les attentes d'un client haut de gamme et sur les comportements

qui renforcent sa satisfaction et fidélisation.

- L'établissement hôtelier et sa forte image, tant en interne qu'en externe, offrent des ressources qui ne demandent qu'à être exploitées au mieux, pour motiver l'ensemble du personnel et soutenir le service Qualité.



Et si vous étiez meilleur en étant mieux...

Les questions à l'ordre du jour pourraient se résumer ainsi

- ▶ Comment améliorer la cohérence entre les différents services de l'Etablissement ?
- ▶ Comment les différents services de l'hôtel communiquent ou véhiculent l'image de l'Etablissement ?
- ▶ Quelles sont les valeurs ajoutées de chaque services, sont-ils connus par tous ?
- ▶ Comment provoquer les changements nécessaires dans la communication?
- ▶ Comment aider l'ensemble des personnes en contact avec la clientèle à mieux adapter ses méthodes d'accueil aux évolutions des attentes et des comportements des clients de votre Etablissement ?



Et si vous étiez meilleur en étant mieux...

PROPOSITION

Connaissance du Monde Interculturel

Pré requis : Tous les personnels régulièrement en contact avec la clientèle (les équipes du « front office ») et certains membres du « back office » ponctuellement présents dans la « sphère visible des clients ».

Durée : 1 jour

Public : Secrétaires, Assistantes, Réceptionniste, Concierge, Room Service, Hôtesse, d'accueil, Hôtesse de vestiaire, Voituriers.

Coût : 420 € HT

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Mieux comprendre les interlocuteurs par une meilleure connaissance des cultures.
- Apprendre les règles de bases pour parvenir à de bonnes relations avec des interlocuteurs venant de pays étrangers
- Découvrir quelles sont les bonnes manières, les règles de vie élémentaires et les comportements à éviter.



Et si vous étiez meilleur en étant mieux...

PROPOSITION

Soigner son image pour en faire un facteur de réussite

Pré requis : Tous les personnels régulièrement en contact avec la clientèle (les équipes du « front office ») et certains membres du « back office » ponctuellement présents dans la « sphère visible des clients ».

Durée : 2 jours

Public : Secrétaires, Assistantes, Réceptionniste, Concierge, Room Service, Hôtesse d'accueil, Hôtesse de vestiaire, Voituriers.

Coût : 840 € HT

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre l'importance de la communication non-verbale au travers de son comportement & de l'image que l'on renvoie.

L'apparence physique et l'attitude d'accueil sont des critères déterminants de la qualité du service.

Valoriser l'image de l'entreprise en répondant à la double attente du client :

- Fournir un produit approprié
- Se conformer à un look adapté
- Établir la relation recherchée

Acquérir les compétences techniques de présentation, de mise en valeur.



Et si vous étiez meilleur en étant mieux...

PROPOSITION

L'accueil téléphonique efficace

Pré requis : Tous les personnels régulièrement en contact avec la clientèle (les équipes du « front office ») et certains membres du « back office » ponctuellement présents dans la « sphère visible des clients ».

Durée : 2 jours

Public : Secrétaires, Assistantes, Réceptionniste, Concierge, Room Service, Hôtesse, d'accueil, Hôtesse de vestiaire, Voituriers.

Coût : 840 € HT

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Donner l'image d'une entreprise tournée vers ses clients
- Atteindre la dimension d'un accueil téléphonique comme étant « l'approche initiale d'un acte de vente »,
- Faire l'inventaire des niveaux de qualité d'accueil souhaités,
- Mieux convaincre et être persuasif en réception et en émission d'appel
- Aborder Le conflit embryonnaire ou fortement engagé : l'insatisfaction du client



Et si vous étiez meilleur en étant mieux...

PROPOSITION

Formation Qualité Accueil

Pré requis : Toute personne chargée d'accueillir, de renseigner et d'être au contact usagers

Public : Secrétaires, Assistantes, Hôtesse d'accueil, Caissières.

Durée : 2 jours

Coût : 840 € h.t.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Mesurer les enjeux de l'accueil et de la relation usager
- Adopter une démarche structurée pour optimiser la qualité de la relation usager
- Personnaliser et adapter son comportement en fonction de l'utilisateur
- Personnaliser vos relations usagers pour donner une bonne « image de marque » de l'administration et du service
- Maîtriser les outils et acquérir les bons réflexes pour améliorer l'accueil
- La charte Marianne pour la modernisation de l'action publique et un meilleur accueil