



SEBASTIEN GIDON
F O R M A T I O N S
T O U R I S M E - H Ô T E L L E R I E
I N T E R C U L T U R A L I T É

« L'accueil en hôtellerie-restauration : Perfectionner la prise en charge d'un client »



La première image laissée auprès de vos clients est celle de l'accueil. Celle-ci est un vecteur important pour assurer la satisfaction et la fidélisation de vos clients.

Grâce à cette formation, appréhendez les éléments essentiels pour accueillir un client et professionnaliser la prise en charge de celui-ci.

Objectifs :

- Comprendre et maîtriser l'importance de la qualité de l'accueil d'un client dans un hôtel-restaurant
- Perfectionner la prise en charge du client de son arrivée à son départ
- S'adapter aux situations de conflits et apporter une réponse appropriée
- Adopter une attitude verbale et non-verbale adaptée
- Percevoir, anticiper les attentes et les besoins d'un client
- Maîtriser le vocabulaire de base en anglais
- Améliorer l'image de votre entreprise
- Assurer la satisfaction et la fidélisation de votre client

Programme :

- S'approprier les enjeux d'une relation client réussie
- Comprendre les codes et les valeurs
- Adopter les bonnes attitudes verbales et non-verbales en hôtellerie-restauration
- Etre attentif à sa présentation générale, l'uniforme, la tenue personnelle
- Maitriser son savoir-être
- Personnaliser une relation de service en s'adaptant à son client
- Améliorer sa relation clientèle en anglais
- Traiter les demandes délicates ou les plaintes des clients
- Partage de bons conseils et astuces
- Savoir se remettre en question pour évoluer
- S'auto-évaluer régulièrement pour progresser

Méthodes pédagogiques :

- Formation individualisée
- Pédagogie active et participative.
- 20 % de théorie
- 80% de mise en situation et de jeux de rôles
- 100 % de retour sur investissement

Mise en situation de cas concrets :

- Accueil d'un client en réception / restauration
- Accueil en anglais d'un client en réception / restauration
- Transformer une insatisfaction client en opportunité de fidélisation
- Améliorer son apparence : Port de l'uniforme

Cibles : Personnel en front line



Réception



Restaurant



Housekeeping



Coût de la formation : 590€ / personne



1 journée (7h)



De 2 à 12 personnes



Chez vous



SEBASTIEN GIDON

F O R M A T I O N S
T O U R I S M E - H Ô T E L L E R I E
I N T E R C U L T U R A L I T É

sebastiengidon.fr / 06.81.04.73.08