



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

« Savoir accueillir avec élégance – 1 ou 2 jours »



Savoir accueillir un client peut paraître chose simple. Savoir le surprendre et s'adapter à lui est une autre démarche...

Cette formation très pratique vous aidera à développer votre savoir-vivre et savoir-être. Savoir se démarquer avec un accueil de bon niveau va définitivement marquer vos clients.

Objectifs pédagogiques de la formation :

- Prendre conscience des notions de représentativité dans votre établissement
- Maîtriser les règles de l'accueil afin d'assurer la satisfaction du client et le fidéliser.
- Développer et soigner ses attitudes verbales et non-verbales

Contenu de la formation : (2 jours) :

➤ Jour I:

I. Maitriser les fondamentaux de l'accueil

Les enjeux d'un bon accueil, l'image.

Les critères d'un accueil de qualité réussi

Le « savoir-être » indispensable au « savoir-faire ».

Ateliers :

Comment faire plaisir à un client ?

Partage des bonnes pratiques et idées concrètes

II. Développer son savoir-être :

Une communication opérationnelle efficace

Les attitudes verbales et non verbales

L'expression orale. Ces phrases qui changent tout

Les phrases types en anglais.

➤ Jour II:

I. Maitriser sa représentativité

L'élégance de la tête au pied (H/F).

Les règles du port d'un uniforme : Maquillage, coiffure : Mise en valeur de soi

Ateliers :

Respect du port de l'uniforme : conseils et astuces. Coiffure, maquillage



II. Savoir prévenir et gérer un conflit client

L'écoute active et la reformulation pour comprendre les causes de l'insatisfaction.

Connaître ses propres réactions pour se maîtriser en cas de conflits et adopter une attitude positive.

Inspirer confiance et rassurer en gardant calme et maîtrise de soi.

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**
 - ✓

Cibles : Personnel en front line



Réception



Restaurant



Housekeeping



Coût de la formation : 590€ / personne



1 journée (7h)



De 2 à 12 personnes



Chez vous