

L'excellence au service du client

« Passer de la qualité à l'excellence »

Objectifs

- Définir les valeurs du luxe et adopter les attitudes et comportements du secteur
- Connaître et maîtriser les règles du service haut de gamme afin d'assurer la satisfaction totale de la clientèle et de la fidéliser
- Créer un échange personnalisé avec le client et lui faire vivre une expérience
- Représenter et véhiculer l'image de l'hôtel

Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

2 jours - 14 heures

Formats :

Présentiel

Effectif minimum :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

- Être en activité dans un établissement

Public concerné :

- Tout public ayant une qualification professionnelle en hôtellerie- restauration en contact direct avec la clientèle

Modalités d'évaluations :

- En début de formation : évaluation des acquis/quizz
- En cours de formation : exercices en situation
- En fin de formation : évaluation des acquis/quizz

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.

Programme

La clientèle du haut de gamme et du luxe

Définition du haut de gamme et du luxe

Typologie de la clientèle

Les établissements, leurs classements, leurs prestations

Les attentes de la clientèle

La personnalisation

L'exclusivité

L'intimité

L'inédit

L'authenticité

Le vécu du client

Emotionnel

Sensoriel

Relationnel

L'anticipation du besoin

Empathie

Anticipation

Observation

Questionnement

La théorie du On/Off

Les éléments qui font d'un client ou collaborateur, une personne ouverte ou fermée

Les différentes solutions pour y remédier



UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES

Sur le long terme.

AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

La fidélisation d'un client

- Le cardex
- La valorisation
- La fidélisation

L'importance de l'e-reputation

- Etre capable de répondre aux avis clients de manière personnalisée
- Savoir formuler ses réponses

Le savoir-être le le savoir-vivre

- Le respect
- Les gestes
- Les mots
- Les attitudes à bannir

Véhiculer l'image de son établissement

- Le comportement des équipes
- Le code vestimentaire

Méthodologie

- Pédagogie active et participative
- Cours théoriques
- Film pédagogique
- Documents et synthèse