







L'accueil 4 étoiles

« Vous n'aurez plus jamais l'occasion de donner une bonne première impression »

Penser, privilégier cet instant unique où, quelque soit votre position à l'intérieur d'un hôtel vous êtes face à ce qui doit vous être le plus cher : le client. Quelque soit le moment, quelque soit le lieu, vous vous devez d'être prêts, la connaissance de l'Autre à l'esprit et le sourire aux lèvres...

OBJECTIFS

-  Se sensibiliser à la politique de l'accueil dans l'hôtellerie et la restauration en France
-  Se sentir plus à l'aise dans son travail
-  Développer votre sens de l'observation et connaître les différentes attentes des clients
-  Se familiariser avec les différents comportements de la clientèle liés à leur nationalité

PROGRAMME

Les représentations des stagiaires

Selon vous qu'est-ce que vos clients attendent de vous ?
Quelles sont les meilleures recettes pour faire une première bonne impression ?

Dans quels métiers travaillez vous ?

Quels sont vos différents degrés d'implication dans le moment d'accueil.

Qui sont vos clients ?

Quels types de nationalités recevez-vous dans votre hôtel ?

Le concept d'un hôtel 4 étoiles

Les différents concepts d'hôtels. A quoi sert ce principe ?

L'accueil, le premier moment privilégié

L'attitude

La posture
L'aspect

Le langage

Le langage et la distance.
Le langage en relation avec le concept.

L'accueil de la clientèle étrangère

Définir une culture.
Stéréotypes et conséquences.

Comportements et relations

La communication verbale.
Les messages implicites et explicites.

Mots comportements, rituels et symboles

Les différents styles de communication :
- non verbale
- gestuelle
- faciale

Comment améliorer la conversation en évitant les malentendus ?

Cultures comparées.
Traits de caractères.

Etudes des cas

Différentes situations obstacles seront proposées aux stagiaires, ces derniers devront réagir en fonction de leurs nouveaux acquis.

Bilan des résultats et des perspectives :

Actions à mettre en oeuvre à court, moyen et long terme.
Et maintenant qu'allez-vous faire ? (vos engagements)

DUREE

2 jours

PUBLIC

Tout personnel
en contact avec la clientèle

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de
positionnement par entretien
ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de
la formation par questionnaire
amenant à une réflexion sur
un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Exposés,
Echanges d'expériences,
Approche centrée sur les
situations concrètes
rencontrées par les
participants.
Jeux de rôle

INTERVENANTS

Selon le thème de la
formation, CQFD sélectionne
un pédagogue possédant
une expérience significative,
une maîtrise opérationnelle
et un profil particulier :
sophrologue, psychologue,
neuropsychologue, ergonome,
ergothérapeute,
senior manager,
chef de cuisine, gouvernante,
journaliste, animateur,
ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter
sur notre site internet
le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

