



# 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

