

# GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS L'HÔTELLERIE

1 jour

CHF 2400.-

Renseignements

Tél. +41 22 732 51 11  
Lu-Ve de 8h30 à 12h00  
et de 13h00 à 17h00

## DÉFINITION

L'hôtellerie est un métier de service. Il importe, quel que soit le standing de l'établissement, d'être excellent à tout moment dans la relation avec le client. Chaque détail compte. L'excellence se travaille et se mérite.

## PUBLIC CIBLE

Toute personne travaillant dans le secteur hôtelier ou envisageant d'y travailler

## OBJECTIF GÉNÉRAL

Permettre à la collaboratrice ou au collaborateur employé dans un hôtel :

- de **pratiquer de manière professionnelle l'accueil** et ceci quel que soit le service concerné (réception, bar, restaurant, fitness ...)
- de **bâtir avec le client une communication sympathique et efficace** en toutes circonstances, y compris lors de situations difficiles comme certaines réclamations
- d'intégrer avec succès les **spécificités culturelles** de la clientèle.

Les participants disposeront à l'issue de la formation **d'outils** destinés à leur permettre de satisfaire, puis de **fidéliser leurs clients** en évitant de nombreuses erreurs.

## PRÉ-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

## MÉTHODE DE TRAVAIL

Etudes de cas concrets spécifiques à l'hôtellerie, suivies d'analyses et d'éléments théoriques adaptés aux cas. Des documents synthétiques et pratiques seront remis aux participants.

## CONTENU DU COURS GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS L'HÔTELLERIE

Spécificités de l'accueil dans l'hôtellerie

On ne peut pas faire une deuxième première bonne impression  
Le **sens du service** : un état d'esprit indispensable pour réussir dans l'hôtellerie

## GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS L'HÔTELLERIE

1 jour

CHF 2400.-

Renseignements

Tél. +41 22 732 51 11  
Lu-Ve de 8h30 à 12h00  
et de 13h00 à 17h00

Le puzzle de la relation client : tous les détails comptent  
Les **mots qui tuent**, les termes qui rapportent  
La communication non verbale "parle" souvent beaucoup plus  
que les mots  
Les spécificités multiculturelles  
Cas difficiles rencontrés dans les différents services  
Gestion optimale du stress  
Etre excellent partout, avec tout le monde et à tout moment