

## GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS L'HÔTELLERIE

### 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

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

### DURÉE ET PRIX

Durée: 1 jour

Prix: sur demande