

GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS L'HÔTELLERIE

1 jour

Prix: sur demande

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

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.

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.

GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS L'HÔTELLERIE

1 jour

Prix: sur demande

Renseignements

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

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