LA RELATION CLIENT

Exceller dans le savoir-recevoir en hôtellerie & restauration

Formateur	Marie Péresse Gimbert	Téléphone	06 42 84 58 34
	EQUILIBRES & MEDIATIONS	Adresse de	marie.peresse@equilibres-
Bureau	61 avenue de Richelieu	messagerie	mediations.fr
	86 100 CHATELLERAULT		gimbertmarie@gmail.com

PUBLIC VISE:

Tout collaborateur en contact au quotidien avec la clientèle (agent de réception ; concierge...)

PRE-REQUIS : Travailler dans l'hôtellerie ou être en position d'y travailler prochainement

OBJECTIFS :

- Maîtriser les codes du savoir-être et du savoir-recevoir propres au positionnement de l'établissement
- Développer leurs qualités d'assertivité dans les situations de conflits clients
- Accueillir les clients en les valorisant tout en valorisant l'établissement
- Améliorer les taux de satisfaction clients

DUREE ET LIEU : Trois journées sur des dates à définir. Lieu à définir, en présentiel

NOMBRE DE STAGIAIRES MAXIMUM : 12

MODALITES ET DELAIS D'ACCES : Dans le mois qui suit votre demande, en fonction des contraintes. Pas d'inscriptions individuelles.

INDICATEURS DE RESULTATS : Evaluation des stagiaires en amont et en aval de la formation

FORMAT : En intra entreprises

DATES ET HORAIRES : Formation proposée à titre d'exemple, à définir en fonction de votre demande

TARIFS : A partir de 160 €/heure

INTERVENANTE :

Marie Péresse Gimbert

Médiatrice diplômée de l'IFOMENE, ICP de Paris. Master en Sociologie et Sciences Politiques de l'Université de Madrid. Diplômée de Sciences-Po Paris. Présidente fondatrice d'E & M, organisme de formation et CFA Tourisme & Hôtellerie,

Gérante de La Villa Richelieu, demeure d'hôtes, anciennement DRH international Iberostar Hotels & Resorts, membre de l'AMFHORT, Association Mondiale pour la Formation dans l'Hôtellerie et le Tourisme.

Membre de l'AME, Association des Médiateurs du Barreau de Paris, médiateur agréé auprès de la cour d'appel de Paris.

METHODES MOBILISEES , MOYENS PEDAGOGIQUES

- ✓ Exposés théoriques sous formes courtes en alternance avec des cas réels
- ✓ Echanges
- ✓ Jeux à réaliser avec les enfants
- ✓ Apports d'expériences des participants
- ✓ Mises en situation.

PROGRAMME DETAILLE

Planning du cours :

JOUR 1 :

- Rappel de la psychologie de la clientèle ; analyse affinée par segments de clients et des situations (séjour d'affaires, séminaires, vacances..)
- Rappel des notions de grooming ; des codes de l'accueil (champ lexical, champ spatial) ; du marchandisage de séduction matérialisé par l'hôtel/l'établissement
- Gestion des conflits avec la clientèle : des contingences quotidiennes à la gestion des clients « toxiques »

JOUR 2 :

- Tour d'horizon des techniques d'excellence de la relation avec les clients par des mises en situations concrètes.
- Mises en situation d'insatisfactions clients pour trouver des actions correctives
- Jeux de rôle accueil & satisfaction clients

PEDAGOGIE ET EVALUATION

Moyens techniques

- Vidéo
- Jeux sur support papier
- Fiches, jetons, dés
- Paperboard
- Post-it

Evaluation

- ✓ Test de positionnement en amont
- ✓ Evaluation des acquis à travers des quizz et de exercices
- ✓ Evaluation à chaud : questionnaire durant la dernière heure de formation
- ✓ Evaluation à froid : questionnaire par mail un mois après la formation
- ✓ Attestation de participation à la formation

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Equilibres & Médiations facilite la qualité des relations humaines et l'amélioration du vivre ensemble dans les entreprises et les organisations. Les personnes en situation de handicap peuvent avoir besoin d'être accompagnées de manière spécifique ou de bénéficier d'une aide adaptée.

Afin de nous assurer que des moyens adaptés sont mis en œuvre pour nos interventions en fonction des besoins spécifiques liés à la situation de handicap, nous sommes à la disposition de chacun par courriel

marie.peresse@equilibres-mediations.com ou par téléphone : **06 42 84 58 34**