

QUELS OBJECTIFS?

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
- Optimiser son attitude commerciale
- Améliorer ses techniques d'accueil, de vente et de conseils
- Assurer un service de qualité

Les publics

Toute personne qui gère la communication dans l'entreprise:

- Réceptionnistes
- Chef de Réception
- Concierge
- Maitre d'hôtel...

Pré-requis:

Aucun

Durée:

7H

Coût: stagiaire

250 € HT/bæse 4 personnes

Groupe Max 12

Lieux

En entreprise partout en France sur demande

Information et inscription
T: 06 61 16 48 52

contact@acticop.com marie@pauseco.fr Sur rendez-vous individuel

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module1

- Véhiculer l'image de son hôtel.
 - La présentation et la tenue
 - Les comportements professionnels et à éviter.

Module 2

- La communication
 - S'avoir s'exprimer correctement
 - Identifier et maitriser le langage non verbal

Module 3

- Le téléphone et le courriel
 - L'écoute active
 - ➤ Le traitement de la demande
 - ➤ La reformulation

Module 4

- Offrir un accueil de qualité
 - Lors de l'arrivée
 - ➤ A l'installation
 - Au départ

Module 5

- Vendre
 - Connaître son établissement pour mieux le vendre
 - > B-A- BA de la vente (conseils et techniques)





L'accueil en réception reception

Références client:

- 2018: Les Collectionneurs: « Hygiène aux étages »
- 2018: Les Collectionneurs: « Accueil d'excellence »
- 2018: Les Collectionneurs:
 « Intégration des nouvelles valeurs de la marque »
- 2016: Agence Régional de développement Economique Région Occitanie: « Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France » (co-animation avec Ethicalia).
- 2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire » (co-animation avec Ethicalia).
- 2014:Voyager Autrement:
 « Formation des
 accompagnateurs de
 voyages ».

. . . .

Méthodes d'évaluation

- Test de démarrage
- Exercices d'application
- Mises en situation
- Attestation d'acquisition de compétences

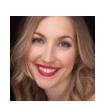
Moyens matériels

- Power Point et autres outils Office
- Paperboard
- Ordinateur portable
- Câble de connexion au rétroprojecteur
- Internet

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et mises en pratique
- Personnalisation de la théorie à travers des ieux de rôles
- Support Power Point
- Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, ateliers de mise en pratique en groupe, débat...

- Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client
- 2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet
- 7 ans d'expérience en hôtellerie (réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.
- 3 ans d'expérience dans le Marketing.
- Bilingue Français-Anglais.







Gestion des clients difficiles

QUELS OBJECTIFS?

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
- Créer une bonne relation clients
- Mieux écouter les demande et y répondre de façon gagnant/gagnant
- Gerer les clients difficiles de manières efficace

PROGRAMME DE LA FORMATION

Les publics

 Toutes personnes en communication avec la clientèle

Pré - requis:

Aucun

<u>Durée</u>: 14H (2 jours)

Coût: stagiaire

250 € HT/bæse 4 personnes

Groupe Max 12

Lieux

En entreprise partout en France sur demande

Information et inscription
T: 06 61 16 48 52
contact@acticop.com
marie@pauseco.fr
Sur rendez-vous

Module1

- Comprendre les clients mécontents
 - Qui sont-ils?
 - Leur attentes
 - > Savoir identifier les « mécontents réguliers »

Module 2

- Gérer le client mécontent
 - Méthodologie du traitement d'une situation difficile
 - Prendre du recul et gerer le stress

Module 3

- La communication positive
 - La communication non verbale
 - L'écoute, l'analyse de la situation
 - > Réussir à apaiser la situation

Module 4

- S'affirmer calmement
 - Trouver l'approche gagnant/gagnant
 - Savoir refuser poliment
 - Créer une relation d'adultes.





Gestion des clients difficiles

reception

Références client:

- 2018: Les Collectionneurs: « Hygiène aux étages »
- 2018: Les Collectionneurs: « Accueil d'excellence »
- 2018: Les Collectionneurs:
 « Intégration des nouvelles valeurs de la marque »
- 2016: Agence Régional de développement Economique Région Occitanie: « Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France » (co-animation avec Ethicalia).
- 2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire » (co-animation avec Ethicalia).
- 2014:Voyager Autrement:
 « Formation des
 accompagnateurs de
 voyages ».

. ...

Méthodes d'évaluation

- Test de démarrage
- Exercices d'application
- Mises en situation
- Attestation d'acquisition de compétences

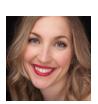
Moyens matériels

- Power Point et autres outils Office
- Paperboard
- Ordinateur portable
- Câble de connexion au rétroprojecteur
- Internet

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et mises en pratique
- Personnalisation de la théorie à travers des jeux de rôles
- Support Power Point
- Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, ateliers de mise en pratique en groupe, débat...

- Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client
- 2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet
- 7 ans d'expérience en hôtellerie (réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.
- 3 ans d'expérience dans le Marketing.
- Bilingue Français-Anglais.







HYGIENE AUX ETAGES

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
- > Prendre conscience de l'importance de la fonction du personnel des étages
- > D'assurer une meilleure organisation des tâches d'entretien et de contrôle dans les chambres et étages.

Les publics

Toute personne qui gère la communication dans l'entreprise:

QUELS OBJECTIFS?

- Gouvernantes
- Femmes de Chambres
- Equipiers d'étages

Pré - requis

Aucun

Durée:

7H

Coût: stagiaire

250 € HT/bæse 4 personnes

Groupe Max 12

Lieux

En entreprise partout en France sur demande

Information et inscription
T: 06 61 16 48 52
contact@acticop.com
marie@pauseco.fr
Sur rendez-vous
individuel

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module1

La Femme de chambre: son rôle et ses missions.

Module 2

- Notion de microbiologie
 - > Les bases de la vie d'un microbe
 - L'importance de l'hygiène personnelle: des bases à la tenue de rigueur.

Module 3

> Le client: ses besoins et ses attentes

Module 4

- Optimiser ses procédures de nettoyage
 - L'entrée
 - > Le nettoyage: chambre et salle de bain
 - Les zones communes
 - Le matériel de nettoyage.

Module 5

- Mettre en place un contrôle efficace
 - La check-list
 - Méthodologie d'arrivée
 - La couverture du soir.







Références client

- 2018: Les
 Collectionneurs:
 « Intégration des
 nouvelles valeurs de la
 marque »
- 2016: Agence Régional de développement Economique Région Occitanie: « Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France » (co-animation avec Ethicalia).
- 2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire » (co-animation avec Ethicalia).
- 2014:Voyager
 Autrement: « Formation des accompagnateurs de voyages ».

Méthodes d'évaluation

- Test de démarrage
- Exercices d'application
- Mises en situation
- Attestation d'acquisition de compétences

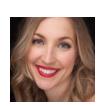
Moyens matériels

- Power Point et autres outils Office
- Paperboard
- Ordinateur portable
- Câble de connexion au rétroproiecteur
- Internet

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et mises en pratique
- Personnalisation de la théorie à travers des jeux de rôles
- Support Power Point
- Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, ateliers de mise en pratique en groupe, débat...

- Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client
- 2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet
- 7 ans d'expérience en hôtellerie (réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.
- 3 ans d'expérience dans le Marketing.
- Bilingue Français-Anglais.









QUELS OBJECTIFS?

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
- Connaître les us et coutumes de ses clientèles
- Mieux les accueillir
- Mieux les prendre en charge

PROGRAMME DE LA FORMATION

Les publics

- Réceptionnistes
- Chef de Réception
- Concierge
- Maitre d'hôtel
- Chef de rang...

<u> Pré-requis:</u>

Aucun

Durée:

7H

Coût: stagiaire

250 € HT/bæse 4 personnes

Groupe Max 12

Lieux:

En entreprise partout en France sur demande

Information et inscription
T: 06 61 16 48 52
contact@acticop.com
marie@pauseco.fr
Sur rendez-vous

Module1

- Connaître le pays d'origine
 - Histoire
 - Géographie
 - Culture
 - Religion
 - Codes...

Module 2

- Comment les accueillir
 - A la réception
 - Au restaurant
 - > En chambre
 - Au Spa...

Module 3

Les interdits

Module 4

Fidéliser cette clientèle

Module 5

Les mots de bases







Références client:

- 2018: Les Collectionneurs: « Hygiène aux étages »
- 2018: Les Collectionneurs:
 « Accueil d'excellence »
- 2018: Les Collectionneurs:
 « Intégration des nouvelles valeurs de la marque »
- 2016: Agence Régional de développement Economique Région Occitanie: « Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France » (co-animation avec Ethicalia).
- 2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire » (co-animation avec Ethicalia).
- 2014:Voyager Autrement:
 « Formation des
 accompagnateurs de
 voyages ».

. ...

Méthodes d'évaluation

- Test de démarrage
- Exercices d'application
- Mises en situation
- Attestation d'acquisition de compétences

Moyens matériels

- Power Point et autres outils Office
- Paperboard
- Ordinateur portable
- Câble de connexion au rétroprojecteur
- Internet

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et mises en pratique
- Personnalisation de la théorie à travers des jeux de rôles
- Support Power Point
- Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, ateliers de mise en pratique en groupe, débat...

- Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client
- 2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet
- 7 ans d'expérience en hôtellerie (réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.
- 3 ans d'expérience dans le Marketing.
- Bilingue Français-Anglais.

