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

PROGRAMME DE LA FORMATION

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/base 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

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)

27 Bld de l'Ariane 06 300 nice – 06300 NICE
T: 06 75 55 72 92—contact@acticop.com
Siet 803 788 207 00014
•www.acticop.com

ACTICOP

pauséco ECOTOURISM DEVELOPMENT

L'accueil en réception

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…*

Intervenante:

- **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.**

27 Bld de l'Ariane 06 300 nice – 06300 NICE
T: 06 75 55 72 92—contact@acticop.com
Siret: 803 788 207 00014
•www.acticop.com

ACTICOP

pauséco ECOTOURISM DEVELOPMENT

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

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.

Les publics

- *Toutes personnes en communication avec la clientèle*

Pré - requis :
Aucun

Durée :
14H (2 jours)

Coût : stagiaire
250 € HT/base 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

Gestion des clients difficiles

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…*

Intervenante:

- **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.**

27 Bld de l'Ariane 06 300 nice – 06300 NICE
T: 06 75 55 72 92—contact@acticop.com
Siret: 803 788 207 00014
•www.acticop.com

ACTICOP

pauséco ECOTOURISM DEVELOPMENT

HYGIENE AUX ETAGES

QUELS OBJECTIFS ?

• 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.

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.

Les publics

Toute personne qui gère la communication dans l'entreprise:

- *Gouvernantes*
- *Femmes de Chambres*
- *Equipiers d'étages*

Pré - requis :

Aucun

Durée :

7H

Coût : stagiaire

250 € HT/base 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

HYGIENE AUX ETAGES

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 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…*

Intervenante:

- **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.**

27 Bld de l'Ariane 06 300 nice – 06300 NICE
T: 06 75 55 72 92—contact@acticop.com
Siret: 803 788 207 00014
•www.acticop.com

ACTICOP

pauséco ECOTOURISM DEVELOPMENT

L'accueil Multi-culturel: UK et USA

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…*

Pré - requis :

Aucun

Durée :

7H

Coût : stagiaire

250 € HT/base 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

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

L'accueil Multi-culturel: UK et USA

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…*

Intervenante:

- **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.**

27 Bld de l'Ariane 06 300 nice – 06300 NICE
T: 06 75 55 72 92—contact@acticop.com
Siret: 803 788 207 00014
•www.acticop.com

ACTICOP

pauséco ECOTOURISM DEVELOPMENT