

# L'accueil d'excellence en réception

## QUELS OBJECTIFS?

- Comprendre ce qu'est la satisfaction client
- Améliorer sa communication client
- Technique de ventes additionnelles

### Les publics

Toute personne qui gère la communication dans l'entreprise:

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

### Pré-requis :

Aucun

### Durée :

7H

### Coût : stagiaire

En groupe (minimum 4 personnes):

Présentiel: 300 € HT/pasorne

A distance: 250€HT/pasornes

Formation individuelle(1pasorne):  
900€-HT.

Groupe physique :Max 12

Groupe en ligne :Max 10

### Lieux :

Sur Nice dans nos locaux

En entreprise partout en

France sur demande.

En Visio TEAMS ou ZOOM.

### Information et inscription

T: 07 60 53 55 86

[contact@acticop.com](mailto:contact@acticop.com)

[marie@pauseco.fr](mailto: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 maîtriser 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 d'excellence 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 jeux de rôles*
- *Support Power Point*
- *Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, ateliers de mise en pratique en groupe, débat...*

**Accessibilité** aux personnes en situation de handicap, toutefois nous contacter au préalable si aménagement spécifique nécessaires

**Délai inscription** : Prise en compte jusqu'à une semaine avant le début de la formation si place disponible

## 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.**

