

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 / personne

Distance: 250 € HT / personnes

Formation individuelle (1 personne): 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

marie@pauseco.fr

Sur rendez-vous

individuel

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module 1

- 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)

Savoir-être et savoir-faire 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.

