



EFFICIENCE LAB
formation & éducation

FICHE TECHNIQUE

Accueil, Grooming et Savoir-être

OBJECTIFS :

- Identifier les enjeux d'un accueil client réussi
- Maîtriser les fondamentaux de l'accueil physique
- Mieux adapter sa posture face à son interlocuteur (attitude, savoir-être, gestuelle...)
- Sublimer l'expérience client : identifier les profils client et mieux anticiper les attentes
- Accueillir les réclamations et les plaintes

PUBLIC CIBLE : Toute personne amenée à prendre des réservations en réception hôtelière par téléphone ou en présentiel à la réception.

PRÉREQUIS : Aucun

DURÉE : 14h

PROGRAMME :

Atelier 1 : Comprendre les enjeux d'un accueil réussi

- Comprendre l'impact de son image sur la clientèle
- Prendre conscience de ses habitudes - Etudier les comportements à éviter
- Identifier les comportements à favoriser

Atelier 2 : Prendre en main son image

- Qui suis-je ?
- Identifier l'image de l'entreprise
- Adapter son image à l'attente de l'entreprise
- Prendre soin de son hygiène corporelle et vestimentaire
- Soigner son uniforme et ses accessoires
- Adapter sa coiffure et son maquillage
- Appliquer la gestuelle du "luxe" : Savoir se tenir, marcher, ouvrir une porte, s'asseoir
- Notions de maintien

Atelier 3 : Développer une communication verbale en intégrant les codes du luxe : vocabulaire, comportements, rituels et symboles

- Utiliser une communication positive
- Identifier le principe de la communication verbale
- Mesurer l'impact du para verbal (ton utilisé, débit, rythme etc.)
- Travailler sa voix : exercices de diction sur l'articulation, le débit, le ton
- Utiliser le vocabulaire adapté : soigner son expression orale

EFFICIENCE LAB

LEADER ACADEMIE – SARL- AU CAPITAL DE 1500 EUROS
Immeuble ARAL, Morne Caruel, 97139 LES ABYMES
Siret : 80455315400035 - NDA : 01973140997
Tel : 0590.90.46.67 / Mail : contact@efficience-lab.com



EFFICIENCELAB
formation & éducation

Atelier 4 : Appliquer les principes de “L’élégance Hôtelière” : Le traitement courtois des demandes extravagantes, questions gênantes, désaccords etc.

- Appliquer les règles de politesse et les incontournables du savoir vivre
- Prendre en compte les différences culturelles pour le client, pour le collègue
- Appliquer le concept de “La considération et l'impression d'être unique” - Intégrer des attitudes propres aux hôtels haut de gamme : le sens du service, le sens de la disponibilité, le sens de la réactivité
- Anticiper et gérer les plaintes et les désaccords avec élégance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Alternance de théorie, de démonstration et d'exercices pratiques - jeux de rôles

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Evaluation des acquis en fin de formation

Attestation de fin de formation

CONDITIONS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

- Inscription possible jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation
- Nos formations sont accessibles aux PSH. Si vous êtes en situation de handicap, merci de prendre contact avec notre référent handicap afin d'évaluer avec vous les possibilités de vous accueillir dans les meilleures conditions.

CONTACT :

Chargée de formation / Référente handicap :

contact@efficiency-lab.com

06 90 67 51 29

EFFICIENCE LAB

LEADER ACADEMIE – SARL- AU CAPITAL DE 1500 EUROS

Immeuble ARAL, Morne Caruel, 97139 LES ABYMES

Siret : 80455315400035 - NDA : 01973140997

Tel : 0590.90.46.67 / Mail : contact@efficiency-lab.com