

## LUXE ET PROFESSIONNALISME



### LA FORMATION

Les attentes des visiteurs sont de plus en plus tournées vers un service sans fausse note. Pour ce faire, il est important d'adopter les codes du tourisme de luxe. Il s'agit d'un secteur particulier, dans lequel rien ne doit au hasard. Améliorez vos performances pour satisfaire les clients de plus en plus exigeants.



### LES OBJECTIFS

- Soigner une image commerciale et de marque
- Monter en gamme : en qualité de service et en compétence
- Comprendre les différentes attentes des clients
- Adapter son comportement en fonction des personnalités
- Maîtriser l'accueil haut de gamme
- Prendre en compte les différences liées aux nationalités de la clientèle
- Réussir à faire rêver le client



### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

#### OUTILS :

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint
- Support de cours

#### MÉTHODE :

- Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques et des exercices.

#### ÉVALUATION :

- Cette formation n'est pas soumise à une évaluation. Cependant, le formateur interrogera oralement les stagiaires, tout au long de la formation pour vérifier la bonne compréhension.



### PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée, une expérience professionnelle appropriée, et sont dotés d'un véritable sens de la pédagogie.

### PUBLIC CONCERNÉ

- Cette formation s'adresse à tout(e)s les gouvernant(e)s en place ou futur(e)s gouvernant(e)s

### LE LIEU

La formation se déroulera en présentiel à Saint-Barthélemy

### CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE  
MULTIPROFESSIONNELLE  
Établissement Public Territorial  
de la Collectivité de Saint-Barthélemy  
59 rue Samuel Fahlberg, Gustavia,  
97133 Saint-Barthélemy  
Tél. : 05 90 27 12 55  
Port : 06 90 68 51 04  
[gregory.guerot@cemstbarth.com](mailto:gregory.guerot@cemstbarth.com)



## DÉTAILS

### • Origine du luxe

- Sémantique
- Pays producteurs et acheteurs
- Grands domaines et grands noms du luxe
- Place du luxe dans l'économie

### • Luxe, hôtellerie et restauration

- Loi de l'hôtellerie de 2018
- Classification, 5\* et palaces
- Tourisme en France

### • Verbal et non verbal

- Dire et ne pas dire, articulation, débit
- Gestes, attitudes, postures

### • Grooming

- Tenues de travail
- Propreté personnelle

### • Le service et la notion de temps

- Les dimensions du service
- La satisfaction clients
- Les différents savoirs

### • Le professionnalisme

- Les attentes des clients
- Les différents vécus
- Le don

### • La pyramide de la dimension humaine

- Respect, politesse et savoir vivre
- Personnalisation

## PRÉ-REQUIS

- Maîtriser à l'oral et à l'écrit le français

## PROFIL CONCERNÉ

Cette formation s'adresse à toute personne au contact de la clientèle ou chargée de l'accueil client

### LA DURÉE

La formation dure 14h  
soit 2 jours.

Le nombre de participants est limité  
à 4 minimum par session.



## FINALITÉ

- Certificat de réalisation de formation
- Délivrance d'une attestation de fin de formation.

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

La formation de vos projets commence ici....



## LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponibles sur demande. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches.

**POUR VOUS INSCRIRE,  
NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN  
D'INSCRIPTION QUE VOUS TROUVEREZ EN ANNEXE  
À NOUS ENVOYER PAR COURRIEL À  
[gregory.guerot@cemstbarth.com](mailto:gregory.guerot@cemstbarth.com)**