

QUALITÉ DE SERVICE ET ACCUEIL Hôtellerie – Restauration – Tourisme



LA FORMATION

L'accueil, par définition, est la première marque d'attention que l'on accorde à un ou des invités qui se présentent au sein d'un établissement.

C'est le point de départ d'une relation de circonstances et temporaire qui nécessairement, si l'on veut qu'il y ait répétition, doit être plus que satisfaisante pour nos invités.



LES OBJECTIFS

- Assurer une relation de qualité avec le client en étant aimable et attentif à ses demandes.
- Correspondre au standards 5*(et +) et à l'identité de l'établissement. Adapter son accueil à chaque client (ONE TO ONE*).
- Créer un climat de bien-être dès l'arrivée du client.
- Répondre à ses attentes pendant toute la durée du séjour.
- Anticiper les attentes du client et s'enquérir de sa satisfaction.
- Apporter les connaissances nécessaires à la maîtrise des services proposés, rendre capable de mettre en application ses connaissances. Soigner sa prise de congé pour donner au client l'envie de revenir.



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.

La formation est dispensée selon le principe de l'atelier pédagogique personnalisé. Le formateur tient compte des acquis et des capacités d'assimilation afin de favoriser l'apprentissage des participants.

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.

LA DURÉE

La formation dure 18 heures réparties sur 3 jours.

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

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



PROGRAMME



CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
— Saint-Barthélemy —

DÉTAILS

- L'Accueil professionnel commence par des normes préalablement établies (Soigner sa présentation, son comportement, sourire, communiquer et entrer en contact avec le Client)
- L'Accueil, une question de « sécurité » pour nos Clients (Mise en avant de l'identité de l'établissement et de la régularité de la prestation)
- Faire les premiers pas afin d'aider les Clients à entrer dans notre espace (S'investir dans sa mission d'accueil et anticiper les attentes des Clients)
- Satisfaire le besoin d'estime qui habite chacun de nos Clients (Convivialité et chaleur humaine, souci du détail)
- Nous avons très peu de temps pour faire une bonne impression (Prise en charge immédiate du Client)
- Faire attendre le Client est une pratique inacceptable (Entrer en communication avec le Client)
- La « Chaine de l'Accueil » et ses 4 étapes (Mot de bienvenue, prestation, facturation et encaissement, accompagnement et salutations)
- Planifier l'arrivée du Client (Mettre en avant le professionnalisme et la reconnaissance du Client)
- Les formules de bienvenue
- Personnaliser les services (Communiquer, étonner et satisfaire le Client de la même manière et pour chacun d'entre eux)
- Le suivi durant toute la prestation (Le fil rouge)
- Favoriser et optimiser la communication entre les différents collaborateurs et services
- Intégrer les cuisiniers en présentiel Clients

PRÉ-REQUIS

- Comprendre le français à l'oral et à l'écrit
- Avoir une expérience en hôtellerie – restauration

PROFIL CONCERNÉ

- Les tuteurs et maîtres d'apprentissage de la Branche hôtels, cafés, restaurants, qui encadrent ou qui souhaitent encadrer un alternant en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage. Le tuteur doit justifier de l'obtention du Permis de former au moment de la conclusion du contrat de professionnalisation ou d'apprentissage. Le tuteur peut être le chef d'entreprise ou un salarié qualifié, expérimenté et volontaire.



PROFIL FORMATEUR

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

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact avec la clientèle soucieuse de développer son efficacité commerciale et professionnelle.



FINALITÉ

- Certificat de réalisation 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.

LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponible 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**

La formation de vos projets commence ici....