

THEMATIQUE : « L'ACCUEIL, DE LA QUALITE DU SERVICE AUX STANDARDS DE QUALITE, UNE RELATION A VIVRE »

NIVEAU : Initial Perfectionnement

DUREE : 2 jours = 14 heures

LIEU : Sur site Dans nos locaux

PUBLIC : Tout salarié en charge d'accueillir du public, clients ou visiteurs, de manière occasionnelle ou régulière.

PRE-REQUIS : Aucun

TYPE D'ACTION :

Acquisition des connaissances

Adaptation au poste de travail

Perfectionnement

INTERVENANT : Bernard MICHAUD, Formateur consultant en hôtellerie et restauration.

OBJECTIF DE LA FORMATION :

La visée est de fidéliser une clientèle et de marquer celle-ci sur l'esprit « maison », de diffuser et de promouvoir une culture de l'accueil au sein de l'établissement au-delà de cette visée, le travail réalisé doit modifier les résultats qualitatifs tout en s'appuyant sur la notion de groupe et d'équipe.

- Développer et explorer sa pratique professionnelle sur le thème de l'accueil tout en respectant la charte spécifique du groupe.
- Repérer les faiblesses et les points forts de la relation d'accueil et mutualiser les bonnes pratiques
- Identifier les axes d'amélioration dans sa relation clientèle
- Intégrer et appliquer de nouveaux préceptes de l'accueil agissant sur la qualité du service

CONTENU DE LA FORMATION :

- Le socle hôtelier et ses éléments indispensables en hôtellerie haut de gamme
- La démarche d'accueil – l'appui étymologique
- La présence bienveillante
- La qualité en hôtellerie
- La notion de service (service à l'autre...)
- L'ossature normative (les standards), son interprétation et son habillage
- La congruence et l'empathie
- L'accueil, une distance à établir, entre affectivité et retenue
- Chacun à sa place, chacun a sa place, accueil et « esprit de corps »

METHODE PEDAGOGIQUE : L'aller-retour « théorie pratique » est la modalité choisie.

SANCTION DU STAGE : Attestation de fin de stage et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises au cours de ce dernier.

MODALITE D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation de satisfaction « à chaud » : opinion des stagiaires et formalisation.

Évaluation pédagogique pour valider les compétences acquises, lors du stage : évaluations formatives - axes personnalisés d'amélioration.

MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

Tous nos intervenants ont leur propre matériel : ordinateur, vidéoprojecteur et études de cas photocopiés avant la réalisation de l'action de formation.

En fin de formation, nous remettons aux apprenants, un support de cours sur une clé USB.

