

**THEMATIQUE :** « LE SAVOIR ÊTRE : L'ATTITUDE, LE COMPORTEMENT EN HÔTELLERIE »

**NIVEAU :**  Initial  Perfectionnement

**DUREE :** 2 journées = 14 heures

**LIEU :**  Sur site  Dans nos locaux

**PUBLIC :** Personnel en contact avec la clientèle.

**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 :**

L'hôtellerie nécessite de la part des employés une certaine attitude « déférente » où le savoir-vivre est « une boussole » dans la manière de se comporter avec la clientèle. De nombreuses observations laissent entrevoir, parfois, une absence « d'éducation » du savoir-vivre hôtelier, c'est-à-dire de l'attitude « ad hoc » à adopter dans un face à face avec le client.

**En quelques points :**

- Déterminer les règles de préséance et les appliquer dans les situations de face à face
- Éliminer les attitudes contraires à la notion d'ouverture et d'accueil
- Adopter un langage corporel propice à la communication, à l'écoute et à l'empathie
- Manifester un comportement empreint de « savoir-vivre » dans sa relation avec la clientèle et repérer toutes « les attitudes nuisibles et gênantes » éprouvées par le client
- Utiliser un langage correct

### **CONTENU DE LA FORMATION :**

- Savoir-vivre hôtelier – les règles
- Langage du corps et les réalités d'impression
- Vie personnelle et vie d'entreprise – attention au mélange...
- Les interdits de l'attitude et du comportement
- Sous le signe du sens - le regard et la voix et les expressions du visage
- Langage soigné et langage adapté
- La distance relationnelle et les notions de proxémique
- Hôtellerie et intimité

**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.

