

## **THEMATIQUE : Formation pour le Personnel du Hall : Au cœur du Luxe, le langage (La magie des mots)**

**NIVEAU :**  Initial  Perfectionnement

**DUREE :** 1 journée = 7 heures

**LIEU :**  Sur site  Dans nos locaux

**PUBLIC :** Le personnel du hall (bagagiste, voiturier, chasseur) et la réception.

**PRE-REQUIS :** Aucun

**TYPE D'ACTION :**  Acquisition des connaissances

Adaptation au poste de travail

Perfectionnement

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

### **Visée du Programme :**

Le luxe et le langage sont sous les mêmes étoiles... Peut-on accoler au mot « luxe » le langage argotique ? Le langage familier ? Le langage technique ? Le langage marketing ou d'entreprise ? On le sent très bien, le luxe s'accommode mal d'un langage terne, pauvre et sans tenue... L'objet de la formation est justement de considérer le langage comme un élément incontournable du luxe ! Le luxe d'un lieu avec une pauvreté linguistique dénaturerait la pensée de ce lieu... Les relations avec les clients méritent aussi un langage un peu plus « soutenu », « loin de l'obséquiosité » et jamais familier ou populaire... « Luxe et langage » est une plongée dans le monde des mots, dans le monde de l'élégance langagière... Si le luxe est un écart, alors le langage doit également s'écarter...

### **Les objectifs pédagogiques :**

- Utiliser et savoir insérer langage expérientiel dans sa relation avec le client
- Traduire les lieux, les espaces et l'atmosphère d'un établissement haut de gamme avec des mots éloquents et empreints d'élégance
- Comprendre et intégrer la notion de résonance émotionnelle
- Découvrir la force du nom propre, les mots du tourisme et les effets produits
- Prendre conscience que les mots ont un poids - définir le poids d'un mot et rechercher les traductions stylées
- Retirer de son vocabulaire les mots et expressions nuisibles
- Enrichir, dans sa relation au client, sa propre expression et garantir une communication précise empreinte de justesse et d'élégance...
- Développer la magie des mots dans la manière de s'adresser au client
- Se situer dans une « orientation client » dans la manière de s'exprimer

## **Contenu :**

- La magie des mots, y-a-t-il des mots magiques et pourquoi ?
- La politesse positive et la politesse négative, explicitation et approfondissement des bienfaits de la politesse
- La diplomatie managériale, la diplomatie avec la clientèle
- La résonance émotionnelle (pourquoi ce que j'entends me trouble ? pourquoi ce que j'entends me plaît ? pourquoi ce que j'entends me parle ? pourquoi ce que j'entends...)
- Les enjeux du langage
- Quand les mots viennent à manquer
- Dire les émotions relatives aux lieux et aux atmosphères
- L'équilibre entre contenus techniques et relation
- La communication expérientielle
- Luxe et langage, quel rapprochement ?
- La parole dite « performative »
- Eléments de compréhension sur les clientèles étrangères
- Eléments de sociologie du tourisme : éclairage sur les mutations actuelles de la clientèle dans l'univers du luxe
- La qualité de service pour les employés du hall : les erreurs à éviter, les pratiques à favoriser

**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 SUIV :**

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 :**

### **Sur site :**

- ✓ Une salle de réunion adaptée à la réalisation D'études de cas.
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board

### **Dans nos locaux :**

Nos locaux sont équipés de manière à assurer le bon déroulement de toute formation.

- ❖ DANS LES DEUX CAS : Un programme de formation détaillé ainsi qu'un support de cours sont remis aux stagiaires et/ou transmis par courriel.

