

## THEMATIQUE : FORMATION SERVICE CONCIERGERIE

### LA MAGIE DES MOTS ET L'EMPATHIE POUR SON CLIENT AU SERVICE CONCIERGERIE

#### Contexte :

Le service conciergerie souhaite professionnaliser son équipe afin d'améliorer la qualité de service et un haut niveau de prestation. Conscient de l'exigence de la clientèle et du désir des clients, le personnel de la conciergerie a besoin d'analyser ses pratiques actuelles et de les renforcer sur des aspects « interculturels », « communicationnels » et « empathiques ».

NIVEAU : Initial / Perfectionnement

DUREE : ½ journée d'observation sur site / en poste de travail. 1 journée de formation par équipe (afin de ne pas déstabiliser le service)

LIEU :  sur site  dans nos locaux

PUBLIC : Personnel du service conciergerie

PRE-REQUIS : aucun

TYPE D'ACTION :

Acquisition des connaissances

Adaptation au poste de travail

Perfectionnement

FORMATEUR : Bernard MICHAUD, Formateur Expert International, en Hôtellerie Restauration.

#### OBJECTIF DE LA FORMATION :

- Analyser les pratiques existantes durant ½ journée : l'objet étant de répertorier les pratiques « porteuses » ou les pratiques « ruineuses » en termes d'image et de qualité de service
- Restituer les observations (mots, comportements, tics langagiers, orientation client, etc.) à l'équipe de la conciergerie et mutualiser les bonnes pratiques
- 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
- Connaître les grandes tendances « interculturelles » en termes d'accueil auprès de publics étrangers
- Explorer la situation d'accueil à travers la notion de processus, de démarche active et du concept de « désir client »

#### CONTENU DE LA FORMATION :

- La philosophie de l'hôtellerie
- La démarche processuelle en accueil
- L'interculturel en hôtellerie
- Les mots et le pouvoir des mots

- Les gestes et le langage du corps
- L'empathie sensible – la compréhension du client, ses désirs et ses motivations
- Le cycle de la qualité dans le cadre de la conciergerie
- Mutualisation des pratiques porteuses
- La trilogie touristique – la question de la représentation
- Les mots de l'accueil et les maux de l'accueil
- Le vocabulaire expérientiel en situation d'accueil
- Téléphone et accueil – représentation par les mots
- L'empathie (de façade, réelle, de principe ...)
- L'accueil, une distance à établir, entre affectivité et retenue

**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.

2 mois après la formation, une fiche d'évaluation « à froid » sera transmise au responsable de formation, afin de pouvoir mesurer les effets de la formation en milieu de travail.

Si besoin, un complément ou un perfectionnement de formation, pourra être proposé au bénéficiaire.

### **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.

