

**THEMATIQUE : Formation pour Les Bagagistes, Les voituriers et Les Chasseurs « Service du hall : l'accueil comme simple bagage... »**

**NIVEAU :**  Initial  Perfectionnement

**DUREE :** 1 journée = 7 heures

**LIEU :**  Sur site  Dans nos locaux

**PUBLIC :** Le personnel du hall (bagagiste, voiturier, chasseur)

**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 :**

« Les premiers personnages rencontrés à l'hôtel sont les voituriers et les bagagistes, le client le sait très bien... »  
L'objectif de la formation est d'accentuer cette marque d'accueil et de promouvoir une reconnaissance envers la clientèle, l'attitude et le comportement devenant « le nec plus ultra » face à une clientèle exigeante, mobile et versatile.

**En quelques points :**

- Veiller à la qualité de la relation dès les premiers instants et « construire » une relation de confiance
- Représenter et véhiculer l'image de l'entreprise : être le « porteur » de la culture et des valeurs de l'entreprise (pas simplement des bagages)
- Utiliser le principe de la démarche active à l'accueil
- Utiliser la courtoisie et les règles de bienséance dans toutes les situations : par égard à son client, il faut à la fois contrôler son langage et son comportement et savoir gérer les interruptions susceptibles de perturber l'accueil
- Par la magie des mots, utiliser les mots de l'accueil, de l'environnement et du tourisme
- Écouter, observer, mémoriser, reformuler : quatre étapes pour identifier correctement une demande d'un client en hôtellerie haut de gamme
- Rappeler les codes du luxe et les incontournables effets sur la qualité de service

## **CONTENU DE LA FORMATION :**

- L'empathie sensible
- La congruence au service de l'entreprise – être le représentant de son entreprise...
- La démarche active et l'accueil par la notion de processus
- L'orientation « client » : valeur fondamentale pour les personnels du hall
- Les mots porteurs et les mots qui apaisent – les mots fragiles et qui abaissent la qualité de la relation
- La politesse ou « l'art de polir » son langage
- Comportements et attitudes d'accueil
- 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 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.

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

