

Programme de formation

THEMATIQUE :

Formation en réception : « L'ATTITUDE COMMERCIALE »

NIVEAU :

Initial Perfectionnement

DUREE :

2 jours = 14 heures

LIEU :

Sur site ou Dans nos locaux

PUBLIC :

Chefs de réception, réceptionnistes, personnels d'accueil ou de restauration

PRE-REQUIS :

Aucun

TYPE D'ACTION :

- Acquisition des connaissances
 Adaptation au poste de travail

VOISEE GLOBALE DE LA FORMATION :

Au-delà de la fidélisation nécessaire, la visée générale est d'augmenter le chiffre d'affaires et de renforcer l'image de l'établissement auprès des clients, de représenter l'entreprise et d'être porteur de ses valeurs. Ce 1^{er} niveau de sensibilisation peut (ou doit) être complété par le module sur les techniques de vente en hôtellerie

Objectifs pédagogiques :

Proposer les services et les produits tout en respectant les desiderata des clients

Parler de l'entreprise à son client et capter « les niches » et « les potentialités insoupçonnées » qui sont sources d'amélioration du chiffre d'affaires

Intégrer et appliquer de nouveaux préceptes de l'accueil agissant sur la qualité du service

Développer et explorer sa pratique professionnelle sur le thème de l'accueil et de la vente additionnelle

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 commercial agissant sur la qualité du service

CONTENU DE LA FORMATION :

Module « l'attitude commerciale » (niveau 1)

- La vente hôtelière, une notion d'écart
- Vente et reconnaissance
- La personnalisation
- L'argumentation du produit hôtelier
- Empathie et congruence
- L'accueil, premier socle de l'attitude commerciale
- Les commentaires déclencheurs, lorsque la vente s'invite dans une relation avec son client – les ventes additionnelles.
- Entreprise et engagement, voir plus loin que son espace, explorer la profondeur de l'offre
- La notion de service (service à l'autre...)
- La vie du client, l'observer et le comprendre – les grandes mutations comportementales des clients en hôtellerie restauration

CONTENU DE LA FORMATION :

Module « l'attitude commerciale » (niveau 1)

- La vente hôtelière, une notion d'écart
- Vente et reconnaissance
- La personnalisation
- L'argumentation du produit hôtelier
- Empathie et congruence
- L'accueil, premier socle de l'attitude commerciale
- Les commentaires déclencheurs, lorsque la vente s'invite dans une relation avec son client –les ventes additionnelles.
- Entrepise et engagement, voir plus loin que son espace, explorer la profondeur de l'offre
- La notion de service (service à l'autre...)
- La vie du client, l'observer et le comprendre – les grandes mutations comportementales des clients en hôtellerie restauration

SANCTION ET NIVEAU DU STAGE : Attestation de fin de stage

METHODE D'EVALUATION : Grilles spécifiques mises en place pour cette action de formation.

METHODES PEDAGOGIQUES :

L'aller-retour « théorie pratique » est la modalité choisie. Tout le stage suit cette méthodologie, en utilisant l'outil vidéo – véritable outil « miroir ».

MATERIEL PEDAGOGIQUE DE L'INTERVENANT :

- PC portable
- Vidéo projecteur
- Caméscope
- Photocopies réalisées avant l'action
- Dossier pédagogique

Un dossier complet, reprenant l'ensemble du stage, est remis à chaque apprenant ainsi qu'un exemplaire à la Direction de l'établissement.

