

TOURISME – HOTELLERIE RESTAURATION

Conseil et formation en Accueil et Relation Client



Quelques références :

La Table des Merville, Grand Hôtel de l'Opéra, Citiz Hôtel, Hôtel de la Cité, Crowne Plaza, Radisson Blu, Les 4 saisons, Le Château de Salettes, Rochefort en Terre Tourisme, Office de Tourisme de Pamiers, FROTSI Midi-Pyrénées

Accueil Quatre Etoiles **accompagne** depuis 10 ans les entreprises liées au secteur du Tourisme pour **l'optimisation de l'accueil et de la relation client.**

Notre savoir-faire

- une connaissance du métier, **des spécificités de chaque branche**
 - une **veille permanente** des attentes et des comportements des clients
 - un partage des expériences des collaborateurs pour **adapter les contenus et les accompagnements.**
- ⇒ pour construire ensemble **des modules de formation sur mesure** adaptés à ce contexte
- des sessions où **les participants sont acteurs**, à travers des exercices de mises en pratiques et des jeux de rôles enregistrés et filmés
 - un **accompagnement individuel post formation** est proposé pour valider les acquis de la formation et renforcer le suivi.

La qualité de service et la relation client :

2 jours

Maîtriser les différentes phases de l'accueil : techniques et attitudes afin de réaliser un accueil de haute qualité.

Etablir une bonne relation avec la clientèle

Comprendre l'importance de l'accueil dans l'image de marque de l'entreprise.

L'accueil des personnes en situation de handicap (loi de 2005) :

2 jours

Avoir un autre regard sur le handicap pour assurer un accueil adapté

Connaître les différents types de handicap pour mieux accueillir

Renseigner et informer de façon optimale les personnes en situation de handicap

Valoriser l'image de marque de l'entreprise dans la relation client

2 jours

Identifier et développer les vecteurs d'une bonne représentation de l'image de soi en utilisant les paramètres et les outils du « look ».

Développer son aisance professionnelle et sa congruence.

L'accueil au restaurant :

2 jours

Maîtriser les techniques et attitudes afin d'améliorer la qualité de l'accueil et des services au restaurant.

Savoir établir une bonne relation avec la clientèle.

Comprendre les besoins et les attentes du client au restaurant.

L'accueil de la clientèle étrangère

2 jours

Maîtriser les principes de l'accueil international

Analyser les différents comportements des clients en fonction de leurs nationalités respectives

Valoriser l'image internationale de votre établissement

Etre à l'aise au téléphone :

2 jours

- Optimiser le traitement des appels sortants et entrants.
- Acquérir les bons réflexes et renforcer ses pratiques au téléphone.
- Se sortir des situations délicates.
- Donner une bonne image de son entreprise via le téléphone.

Etre à l'aise avec les écrits professionnels :

2 jours + 1 jour

- Savoir rédiger efficacement les courriers, courriels et notes dans le cadre de l'entreprise
- Savoir structurer un écrit professionnel
- Se réapproprier les règles d'orthographe et de grammaire

La cohésion d'équipe en restauration :

2 jours

- Assurer la cohésion d'équipe entre la salle et la cuisine.
- Travailler dans une ambiance homogène avec des objectifs communs.
- Assurer un service de qualité de façon harmonieuse.
- Faire de la satisfaction client une priorité commune.

Manager efficacement un pôle accueil :

3 jours

- Comprendre les enjeux de l'accueil tout en managant les équipes de manière efficace
- Assurer la cohésion d'équipe : motiver et dynamiser
- Former pour mieux gérer les conflits clients

Les bases du service en salle

2 jours

- Acquérir les savoirs être et savoirs faire indispensables du service en salle afin d'être rapidement opérationnel en saison ou à plein temps.
- Effectuer une mise en place
- Servir des mets et boissons
- Adopter le bon comportement client et gérer son rang

La gestion des réclamations et des conflits :

2 jours

- Gérer les réclamations des clients quel que soit le canal
- Maîtriser les attitudes efficaces pour surmonter les conflits
- Faire face à des situations difficiles

Communiquer efficacement et renforcer votre aisance relationnelle

2 jours

- Identifier les mécanismes de communication efficace en interne et en externe
- Développer son propre potentiel pour mieux échanger
- Mieux appréhender la relation en termes de fonction et de nécessité

Démarrer sa communication via INSTAGRAM

1 jour

- (Niveau débutant, compte INSTAGRAM créé ou pas)
- Comprendre l'intérêt d'Instagram pour votre établissement
 - Présenter efficacement son entreprise sur le réseau social
 - Découvrir les règles de base pour optimiser ses photos
 - Savoir faire grandir sa communauté



Rédiger des e-mailings gagnants

1 jour

Connaître la méthodologie pour mener une campagne d'e-mailing
Savoir construire et rédiger une offre e-mailing
Découvrir et Pratiquer une plateforme de gestion d'envoi et de suivi d'e-mailing

Mettre en place une stratégie web-marketing pour son entreprise

2 jours

Connaître les spécificités d'Internet du secteur de l'hôtellerie, restauration, tourisme et de ses clients
Acquérir la méthodologie pour mettre en place sa stratégie web-marketing
Identifier les principales actions et les principaux outils
Maîtriser les règles de base du référencement « naturel » et optimiser sa collaboration avec son webmaster
Utiliser l'outil Google Analytics avec ses principaux indicateurs d'activité

Organiser et optimiser la stratégie web-marketing de son établissement

2 jours

Les tendances du e-tourisme et du e-tourisme en 2017
Identifier les principaux acteurs, supports, outils pour optimiser sa stratégie web-marketing
Acquérir la méthodologie pour mettre en place sa stratégie web-marketing (réflexion, actions, contrôle)
Maîtriser les règles de base du référencement « naturel »
Identifier et utiliser les principaux indicateurs de l'outil Google analytics

Démarrer sa communication avec Facebook (niveau débutant)

1 jour

Savoir créer une page Facebook
Connaître les bases pour animer sa page Facebook : contenu et fonctionnalités
Présenter efficacement son entreprise via sa page Facebook

Comment gérer et optimiser la E-réputation de son établissement

2 jours

Comprendre les enjeux de la e-réputation
Construire une méthodologie pour suivre et gérer sa e-réputation.
Identifier les principaux sites d'avis
Connaître les bonnes pratiques pour répondre aux avis des internautes
Outils gratuits et payants pour mieux gérer sa e-réputation
Maîtriser la gestion de deux plateformes de sites d'avis (tripadvisor et Yelp)

Bâtir un plan de communication efficace pour son entreprise

2 jours

Connaître les différentes étapes d'une stratégie de communication
Savoir mener une réflexion pour son activité et savoir construire un plan de communication
Identifier et connaître les principales actions et les principaux outils de communication pour son activité
Construire son plan d'actions avec calendrier

Le développement commercial de son hôtel et/ou de son restaurant

3 jours

Acquérir les outils nécessaires au développement des ventes.
Utiliser les différents outils de fidélisation client
Communiquer sur son établissement, développer sa notoriété, pas seulement sur internet
Prospecter de nouveaux clients

Le yield management outil de développement commercial en hôtellerie

2 jours

Développer son chiffre d'affaires par l'optimisation des ventes.
Repérer les différents paramètres à prendre en compte pour instaurer le yield
S'approprier ces paramètres en étudiant sa propre entreprise
Mettre en place une stratégie adaptée.

ACCUEIL QUATRE ÉTOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE
Cap Delta, 215 rue Louis Pasteur, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE
SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse,
SIRET N° 522 927 763 000 22 / Code APE 8559A
Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31
auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées

