



L'EXCELLENCE DE L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE DE LUXE

La recherche de la perfection pour satisfaire
les clients d'établissements de luxe



OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Accueillir de manière optimale la clientèle de luxe.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Soigner une image commerciale et de marque
Monter en gamme en qualité de service et en compétences
Comprendre les différentes attentes du client
Adapter son comportement en fonction des personnalités
Maîtriser l'accueil haut de gamme

PRE-REQUIS :

Personnes à l'accueil d'établissements hôteliers de luxe

PROGRAMME :

L'histoire du luxe et l'hôtellerie de luxe

- Définition du luxe : les différents secteurs d'activité
- L'histoire du luxe : le développement de l'hôtellerie de luxe
- Les palaces et hôtels de luxe en France

Réussir son accueil physique et téléphonique en hôtellerie de luxe

- La communication verbale : les expressions, le vocabulaire approprié
- La communication non verbale : le savoir-être
- La tenue et la présentation
- Le questionnement et l'écoute active : l'impact commercial
- La découverte des besoins
- L'anticipation : réflexe permanent
- Les spécificités du téléphone : savoir mener l'entretien

Les différentes situations

- Les réclamations : l'écoute et la prise en charge du client
- Les clients difficiles : l'écoute et la réactivité
- Le cadre de référence : comprendre les différences
- La clientèle internationale : comment s'adapter

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exercices de mise en pratique, jeux de rôles filmés avec débriefing
- Documents de synthèse remis aux participants

DUREE : 2 jours

INSCRIPTIONS : contact@accueil-quatre-etoiles.fr ou 06.75.31.82.48

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, 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