



SAVOIR BIEN COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS ET LES SERVICES



OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Maîtriser les techniques de communication dans un contexte hôtelier ou ehpad avec les autres services ou avec les clients.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Appliquer les techniques de communication
Maîtriser le vocabulaire professionnel

PRE-REQUIS :

Personnes débutant en poste en hôtellerie ou ehpad

PROGRAMME :

Utiliser un vocabulaire technique

Sensibiliser à l'utilisation du vocabulaire technique pour signaler un problème dans la chambre ou salle de bain.

Savoir accueillir et communiquer avec un client

- Savoir utiliser le vocabulaire et expressions appropriées
- Savoir se comporter avec une clientèle
- Savoir répondre efficacement aux demandes clients
- Avoir une présentation et une tenue irréprochable

Savoir communiquer avec les autres services de l'établissement

- Faire remonter les informations à sa hiérarchie
- Connaître l'organisation de l'établissement, des autres services et leurs missions
- Connaître les outils de communication en interne

MODALITES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES :

- Technique : vidéo projecteur, ordinateur, livret stagiaire
- Technique Pédagogique : Apport théorique, Pédagogie active, Mise en situation, cas pratique en entreprise

MODALITES D'EVALUATION : Test écrit en fin de formation

MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF : Questionnaire de satisfaction

DUREE : 3 jours

FORMATRICE : Céline Sanchez

Ancienne gouvernante dans différents hôtels et en sociétés de nettoyage, consultante-formatrice hôtellerie, spécialisée en hébergement.

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 Occitanie