

objectifs

Rappeler aux participants les bases de l'accueil en hôtellerie/ restauration pour une satisfaction maximale de la clientèle

DUREE :

2 jours 14 heures

(programme personnalisé selon l'enseigne)












PUBLIC

Toute personne ayant une relation client dans L'hôtellerie restauration




METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques
Exercices pratiques Jeux de rôles
Mises en situation filmées

L'Accueil dans l'hôtellerie restauration

-  la qualité en hôtellerie
-  la notion de service
-  la communication et la sémantique du non-dit
-  la présence et les dimensions oubliées
-  l'élégance hôtelière
-  la démarche d'accueil
-  l'accueil, première étape de la vente hôtelière
-  La démarche d'optimisation - l'appui étymologique
-  La congruence - la responsabilisation et l'implication au service de l'image
-  La distance affective
-  Le langage et la force des mots

Les spécificités de l'accueil physique

-  Renforcement des attitudes positives
-  Attitudes assertives (courtoisie et affirmation de soi)
-  Le langage du corps