

**Titre :** ACCUEIL et RELATION CLIENTELE

**Domaine :** Qualité de service et la relation client

**Thème :** Relation client

**Formacode :** 34076

**Durée en heures et en jour :** 14 h / 2 jours

**Modalité de la formation :** Présentiel

**Public cible :** Personnel de l'hôtellerie et de la restauration en contact avec la clientèle.

**Nombre de personnes min et max :** Min 4 personnes – Max 8 personnes.

**Objectifs :**

Offrir un accueil efficace, courtois et adapté à la clientèle en s'appuyant sur des règles de communication simples.

**Programme :**

Les fondamentaux de l'accueil en hôtellerie restauration :

Les conditions d'un accueil réussi :

L'attitude intérieure, la courtoisie, la disponibilité

L'importance du premier contact

Prendre en considération les attentes et les besoins du client

Le comportement général : la posture, le sourire, la voix

Le cycle de l'accueil :

La prise de contact : la première impression

La prise en charge adaptée : l'écoute active, le mimétisme

La vérification de l'information : questionnement, reformulation

La prise de congé et la préservation de la relation

Approche généraliste du multiculturel :

Qu'est-ce qu'une culture : les composantes, les valeurs

Stéréotypes, clichés et leurs conséquences

Comportements et relations, style de communication

Le rapport au temps et à l'espace, à la règle et au groupe

Le mode de raisonnement

Les attitudes efficaces en situation de communication interculturelle

Mise en application et synthèse :

Mise en situation : négociation de prix, accueil en réception ou en restaurant, service en chambre ou à table, prise de congé

Les éléments transculturels de l'accueil

**Prérequis :**

Etre en poste depuis plusieurs mois

**Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :**

La méthode est active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.

**Modalités d'évaluation des connaissances :**

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles à l'issue de la formation : Questionnaire cas de synthèse : Qu'ai-je retenu ?

**Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants :**

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation...

**Lieux et adresses précises :** 11, rue Tronchet 75 008 Paris