UMiH FORMATION

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

7 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

ACCUEIL ET RELATION CLIENT

PUBLIC : Tout salarié du secteur de l'hôtellerie, de la restauration ou des services en contact avec la clientèle

PRÉ REQUIS :

PRÉSENTIEL : Aucun

VISIO : Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Identifier les attentes explicites et implicites des clients.
- Adopter une posture et une communication adaptées à chaque situation
- Créer une relation de confiance et de fidélisation.
- Valoriser l'image de l'établissement à travers un accueil de qualité

MÉTHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques, de cas concrets, de jeux de prise de conscience avec toujours des exemples en liaison avec le secteur CHR.

Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

7 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT CHR

- Comprendre les enjeux de l'accueil et de la relation client

ADOPTER UNE POSTURE PRFESSIONNELLE

- Développer une attitude cohérente et professionnelle
- Communication verbale, non verbale, paraverbale

COMMUNIQUER, ECOUTER ET ETRE PROACTIF

- Maîtriser les bases de la communication et de l'écoute active

VALORISER L'EXPERIENCE ET FIDELISER

- Clôturer positivement la relation et fidéliser le client

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en relation clientèle