

Cette formation a pour objectif de développer le sens de l'accueil ainsi que la relation client auprès du personnel d'étages. Nous travaillerons sur les notions de savoir-être et de savoir-faire afin de proposer un service housekeeping de grande qualité au sein de l'établissement.

Objectifs :

- Maîtriser les règles de l'accueil et du service afin d'assurer la satisfaction totale de la clientèle
- Créer un climat de bien-être dès l'arrivée du client
- Développer la relation client tout au long du séjour
- Anticiper les attentes du client et s'enquérir de sa satisfaction



Public

Tout le personnel d'étages débutant ou déjà confirmé. 4 à 6 participants. Femme de chambre, valet de chambre, équipier.



Prérequis

Comprendre la langue française



Durée/Tarif

- Volume horaire : 2 journées (14h)
- Si 4 apprenants : à partir de 700€ HT / apprenant
 - Si 6 apprenants : à partir de 460€ HT / apprenant Possible en INTRA ou INTER



Matériel et outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam
- Cardex clients
- Fiches de poste concernant le département HSK
- Chambre vacante pour les exercices pratiques

Eligible aux financements OPCO
Tarif inter entreprises: sur devis



Méthode pédagogique

Cette formation-action se veut résolument pratique. Elle se base sur des méthodes actives et participatives basées sur des apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



Programme

Définir la notion de service personnalisé / Anticiper les attentes des clients / Développer ses savoir-faire et savoir-être/ maîtriser les codes de la communication verbale et non verbale / Nombreux cas concrets pour s'entraîner à pratiquer / Quiz et outils de validation des acquis au fil de la session (Evaluation-diagnostic, Evaluations sommatives,...)



Contenu

- Anticiper les attentes des clients pour le service étage
- Connaitre les attentes des clients : image et attente des voyageurs
- Savoirs, savoir être, savoir-faire : Les bonnes attitudes
- Offrir disponibilité et réactivité : Le sens du service
- Connaitre les différents styles de communication
- Comprendre la communication non-verbale positive lors des interactions
- Comprendre la communication verbale lors des demandes
- Exercices de mise en situation sur le terrain : Jeux de rôles avec plaintes liées aux Etages et/ou interactions voyageur



Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs

Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap en situation de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Formation en présentiel sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

Formation en distanciel possible

Langue: Français

Responsable pédagogique
Hadrien BOBILLON