

## Hôtellerie : Formation Accueil Client

### OBJECTIF DE FORMATION :

À l'issue de cette formation, le stagiaire est capable d'accueillir la clientèle de l'hôtel

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Être capable :

- ✓ D'accueillir du public
- ✓ De comprendre les problématiques des clients
- ✓ De développer une dynamique d'écoute
- ✓ De gérer la relation clientèle au service de la réception

### METHODES PEDAGOGIQUES :

- ✓ Quizz
- ✓ Brainstorming
- ✓ Jeux de rôles, travaux pratiques

### PUBLIC CONCERNE :

Réceptionniste, chargé d'accueil, hôtesse d'accueil, responsable d'hébergement

### PRE-REQUIS : Maitrise du Français

### MATERIEL :

- Livret stagiaire individuel
- 1 salle de formation équipée Vidéoprojecteur, PC, paperboard
- Aménagement de la salle avec « desk » d'accueil pour des jeux de rôles

### ENCADREMENT :

- La formation est dispensée par des formateurs expérimentés et possédants plusieurs années d'expérience de formations dans ce domaine.

### EVALUATION :

- Contrôle des connaissances à l'issue de la formation (en forme de jeux de rôle et quiz)
- Délivrance d'une attestation de formation.

### LE PLUS DE LA FORMATION :

- ✓ Formation organisée en petits groupes permettant un temps de pratique suffisant
- ✓ Réflexion et échanges collectifs, mises en situation et cas pratiques sur site.
- ✓ Formateur très expérimenté dans le domaine de l'hôtellerie et restauration.

# OURAGAN FORMATION

Email : [contact@ouragan-formation.fr](mailto:contact@ouragan-formation.fr)

Tél : 06 15 24 50 95



## PROGRAMME :

### L'accueil physique à la réception

- Les formules de politesse,
- Le premier contact,
- Les actions d'accueil
- Les attentes du client et de l'employeur
- La communication verbale et non-verbale

### L'accueil téléphonique

- Savoir se présenter et présenter l'entreprise
- Prendre et transmettre un message
- Les bonnes formulations à utiliser au téléphone

### Le vocabulaire de la réception

- Signification des pictogrammes
- Les types de logement et de chambres
- Définition des sigles et acronymes

### La satisfaction client

- Définition de la satisfaction et l'insatisfaction
- La réclamation
- La gestion des situations difficiles

***Pour les personnes en situation de handicap merci de prendre préalablement contact avec nous pour définir les modalités de votre participation à cette action de formation.***

*Mis à jour le 02 janvier 2024*