



Améliorer la qualité de service dans les étages

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation, vous répondrez efficacement aux attentes de vos clients en vue d'établir avec eux une relation de qualité. Vous maîtriserez les techniques professionnelles dans les étages améliorant l'efficacité et le résultat de votre travail afin de renvoyer la meilleure image de vous et de votre établissement.

CONTENU DU PROGRAMME :

1. Savoir accueillir les nouveaux clients : la chambre en départ

- Saisir l'importance du détail et des objets oubliés
- Comprendre et accepter les contraintes
- Analyser et résoudre les problèmes rencontrés
- Savoir se mettre à la place du client

2. Savoir fidéliser les clients : la chambre en recouche

- Respecter l'intimité du client
- Savoir renouveler la papeterie et les produits d'accueil (réassortiment)
- Prendre soin de la décoration florale
- Assurer le confort du client et le traitement VIP
- Connaître la méthode de « l'autocontrôle »
- Utiliser un langage technique pour signaler un problème

3. Savoir assurer la sécurité et respecter l'hygiène dans les étages

- Connaître les procédures de nettoyage
- Respecter les règles et les bons gestes
- Prendre soin de son hygiène corporelle

4. Savoir communiquer avec les clients

- Utiliser le vocabulaire et les expressions appropriés
- Savoir se comporter avec la clientèle :
 - Maîtriser son langage corporel
 - Répondre aux besoins du client et l'écouter activement
- Connaître les notions fondamentales de vocabulaire anglais

MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES :

- Utilisation par le formateur de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mise en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances/ compétences.
- Réalisation d'un quizz /QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du diaporama d'animation utilisé par le formateur

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

Durée & Tarif HT
1 Jour -7h Tarif à définir
Entreprise
Public concerné
Toute personne amenée à travailler dans le service étages
Pré requis
Compréhension du Français test de positionnement initial
Modalités d'encadrement
Formation en présentiel Formateur qualifié OPQF Ancienne Gouvernante Générale
Lieu
Asforest ou en entreprise
Dates
Dates à définir

