

ACCUEIL ET RELATION CLIENT DANS LES MÉTIERS DE L'HOTELLERIE ET DE LA RESTAURATION



Objectifs

Maîtriser les différentes dimensions de l'accueil en hôtellerie-restauration

Contenus

– Rappeler les enjeux de la relation client dans l'univers de l'hôtellerie-restauration – Mettre en oeuvre des procédures d'accueil différenciées, des procédures de négociation, d'information – Appréhender les techniques de vente, à chacune des étapes de la relation client – Savoir identifier les attentes des clients – Retour sur la notion d'accueil et de prise en charge d'un client (attitude, comportement et présentation générale dans un établissement...) – Maîtriser sa communication verbale/non verbale et le vocabulaire professionnel – De l'accueil à la satisfaction du client : un pas vers la qualité de service – Focus sur les nouveaux comportements (réseaux sociaux, notations...)

Pré-requis

Expérience professionnelle en relation client

Public concerné

Tout public, Salariés, Public spécifique

Dates

Du 07/01/2019 au 24/07/2020 à Le Puy en Velay
Du 07/01/2019 au 24/07/2020 à Yssingeaux

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation.- Partage d'expérience et analyses de pratiques.- Exercices de communication (accueil) / jeux de rôles.

Validation

Attestation de compétences

Formation réalisée par

Greta du Velay (Puy-en-Velay, Monistrol-sur-Loire, Yssingeaux)

2/4 Avenue du Docteur Durand
43000 - Le Puy en Velay

Site de formation

Greta du Velay
27 boulevard Président Bertrand
43000 - Le Puy en Velay

Contact

Céline GIBERT
04 71 09 80 20
greta@velay.greta.fr