

Objectifs :

- Rappeler les enjeux du sens commercial et de la relation client dans l'univers CHR
- Développer une motivation à offrir une qualité de service à chaque client, même les clients difficiles
- Appréhender les techniques de vente, à chacune des étapes de la relation client

PROGRAMME

1) Retour sur la notion d'accueil et de prise en charge d'un client

- Attitude, comportement et présentation générale dans un établissement CHR
- Adopter un état d'esprit commercial / relation client : Savoir identifier les attentes des clients
- Maîtriser sa communication verbale et le vocabulaire professionnel
- Comprendre en quoi mon comportement peut impacter l'image de mon établissement

2) De l'accueil à la satisfaction du client : un pas vers la qualité de service

- Appréhender une prise en charge d'un client professionnelle
- Les premiers échanges et les premières paroles : comment s'adresser à un client ?
- S'adapter au cas spécifique des périodes dites de rush
 - Savoir accorder une attention à chaque client
 - Gérer les clients difficiles avec habilité

3) Assimiler le comportement à adopter dans le cadre d'une prestation

- Savoir reconnaître ses clients, pourquoi ?
- Proposer son aide ou un service adapté
- Savoir être force de proposition pour apporter un service de qualité
- S'assurer de la satisfaction du client
-

4) Focus sur les nouveaux comportements en matière d'utilisation des avis clients

- Prendre conscience de la notion de concurrence sur le secteur CHR
- Se représenter la puissance des réseaux sociaux sur la réputation d'un établissement
- Mieux comprendre le parcours des notations (Booking, Tripadvisor, etc.)
- Savoir comment influencer les clients avec délicatesse et tact

LIEU :
Présentiel

DURÉE :
7 heures

VALIDATION :
Attestation de fin de formation

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :
Mises en pratiques, questions de connaissances

