

DP.Training

Savoir accueillir en VIP – La Luxury Attitude

OBJECTIF DE LA FORMATION : Savoir accueillir en VIP en Spa et en Hôtel Haut de Gamme.

Maîtriser l'outil téléphonique. Savoir accueillir de visu. Savoir prendre en charge le client. Savoir répondre aux attentes des clients. Savoir gérer les conflits.. Savoir dire non

PROFIL DU STAGIAIRE: Hôtesse, Réceptionniste, Responsable de Spa, Adjointe, Thérapeute, Esthéticienne, Serveur, Gouvernante.

NIVEAU DE COMPETENCE DU STAGIAIRE : C.A.P,

METHODE PEDAGOGIQUE : Présentation sur vidéo projecteur (power point), animation interactive et participative. Remise en fin de présentation du contenu intégral du module de formation ainsi qu'une check liste des phases et tâches à effectuer pour une mise en application immédiate.

DUREE: 2 jours
(14heures)

PARTICIPANTS: 8 à 15

ANIMATEUR : Dominique Pierson

Formation validée par une attestation de stage

Présentation

Tour de table
Définition des objectifs pédagogiques

Qui est le client d' hôtel et de Spa luxe ?

Les véritables motivations du 'client Luxe'
Etat d'esprit du 'client Luxe'
Les attentes du 'client Luxe'

Comment accueillir le client Luxe au Spark ?

Check-In
Eye contact
Le langage non verbal
Sourire
Attitude
Règles d'or au téléphone
Règles d'or face au 'client Luxe'
Le langage approprié à l'univers du Luxe
Le comportement adapté à l'univers du Luxe
Présentation des offres (Spa, bar, golfs etc)

Comment bien cerner sa demande ?

Recherche de la demande de votre client
Maîtrise des questions:
Ouvertes, fermées, alternatives
de faits, d'opinions, de changement
de ricochet, de retour, de confirmation,
Maîtrise des silences
Le langage du Luxe (formule)

Comment gérer sa demande ?

Reformulation
Acquiescement
Comment s'approprier son problème ?
Validation
Rassurance
Confirmation

Comment gérer les clients exigeants ?

Savoir gérer les conflits
Savoir faire patienter
Savoir faire de l'empathie
Savoir prendre des initiatives
Savoir dire non de façon positive

Répartition des rôles

Protocole
Qui fait quoi ?
Préparation, mise en place

Chek-Out

Gestion du départ
Formules d'au revoir
Fidélisation

Jeux de rôle sur les différentes phases de l'accueil et du service

Debrief par les participants puis par l'animateur

Le service: un 6ème sens du Luxe