



Renforcer le Grooming de vos équipes: posture et attitude pour améliorer l'expérience client

FERRANDI Paris – Campus de Rennes

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

Objectif de formation

La formation vous donne les règles de base du Grooming pour être un ambassadeur de l'image de marque de votre établissement et comment atteindre l'excellence relationnelle.

Programme

Comment faire de l'accueil, un élément de différenciation, face à un secteur exigeant et concurrentiel.

1- Apprendre les règles de base du Grooming pour être un ambassadeur de l'image de marque

Les outils et conseils pour s'adapter à l'environnement du luxe, connaître son établissement et les codes du luxe. (Ateliers noeud de cravate, chignon, rasage...)

Maîtriser les comportements d'ouverture lors de l'accueil

Réussir son accueil et développer son savoir-être, le sourire, l'attitude positive et les gestes d'accueil

2- Soigner sa communication afin de privilégier une relation client de qualité

Connaître les mécanismes de la communication (émetteur, récepteur, feed back...)

La communication verbale, non verbale et para verbale

Les obstacles à la bonne communication

Porter une attention particulière à des moments clés (faire patienter, prendre congé...)

Attirer la confiance (l'écoute active)

Savoir transformer l'accueil en une expérience inoubliable

3- Application-Jeux de rôle et scénettes sur les enjeux de la communication (appeler le client par son nom, se lever, toujours faire le premier pas, le sourire, le regard...)

4- Comment assurer l'expérience du client

Anticiper, préparer et vérifier l'arrivée du client

Assurer une expérience de qualité tout au long du séjour

Ecouter, argumenter, conseiller et fidéliser sa clientèle

Résoudre les situations délicates pour fidéliser les clients

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Professionnels de l'Hôtellerie-Restauration

Durée

2 Jours

Tarif(s) net de taxe

Nous consulter

Adresse

FERRANDI Paris campus de Rennes

2 rue de Brest,
35000 Rennes

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/ile-et-vilaine/formationcontinuealternance>



Les points forts de la formation

- Mises en situation.
- Aider chaque collaborateur à comprendre les étapes clés d'un service d'excellence.

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun pré-requis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Travailler sa posture et soigner son image. Soigner sa communication verbale et non verbale. Créer un accueil client personnalisé. Répondre aux situations difficiles avec empathie et proactivité.

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation.

Modalités pédagogiques

Mise en situation. Jeux de rôle, travail en équipe, audio-Vidéo, cours théorique, exercices d'application.

Les sessions



Rennes

- Nous contacter

Date et mise à jour des informations : 19/12/2024

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

Contacts



JEGO Maud

maud.jego@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site FERRANDI Paris campus Rennes - N° SIRET 13002280900144 - N° d'activité 53351000435
2 rue de Brest, - 35000 Rennes

Tél. : 02 99 33 63 40 - neil.sourget@ille-et-vilaine.cci.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine/formationcontinuealternance>

