



Découvrir les enjeux d'une relation client personnalisée

FERRANDI Paris – Campus de Rennes

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

Objectif de formation

Cette formation vous permet de vous démarquer en personnalisant votre relation client et ainsi faire de l'expérience client un souvenir inoubliable.

Programme

Développer la personnalisation client afin d'anticiper ses besoins et de le fidéliser

Utiliser la hiérarchie de Maslow pour comprendre les besoins des clients dans le secteur Hôtellerie Restauration
Connaître les services proposés par son établissement et être force de proposition pour s'adapter aux demandes des clients

Identifier l'Upselling et ainsi développer ses ventes de prestations additionnelles

Comprendre l'expérience client pour améliorer leur satisfaction et votre réputation

Identifier les personas pour leur proposer un service sur mesure et ainsi contribuer à la réputation de votre établissement

Définir les profils des clients types (voyageur d'affaire, famille, couple...)

Comprendre leurs besoins et leurs attentes

Adapter les services proposés aux personas en trois temps définis : avant, pendant et après le séjour

Anticiper les demandes clients pour un service d'excellence

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Professionnel 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/ille-et-vilaine/formationcontinuealternance>



Les points forts de la formation

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

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun pré-requis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Développer la personnalisation client afin d'anticiper ses besoins et de le fidéliser. Identifier les personas pour leur proposer un service sur mesure et ainsi contribuer à la réputation de votre établissement.

► 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 : 18/09/2025

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>



CCI FORMATION
BRETAGNE