

BUREAU D'IMAGE

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL DANS LE LUXE

L'hospitalité est fondamentale dans l'hôtellerie de luxe et dans les métiers de service haut de gamme.

Notre formation des fondamentaux de l'accueil dans le luxe permet aux participants d'adopter la bonne posture et de mieux maîtriser les bons codes pour garantir un accueil client à la hauteur des attentes.

Public :

Personnel hôtelier ou des métiers de service en relation avec le client.

Pré requis :

Aucun prérequis - Il est recommandé de prendre connaissance de notre feuille de route pour anticiper la réussite de la formation.

Objectifs opérationnels :

Adopter le comportement professionnel répondant aux exigences de la profession d'accueil et de l'établissement employeur.

L'univers du luxe :

Définir le luxe :

Exercice de mise en situation à travers nos interviews du luxe (voir Bureaudimage.com)

L'importance de la première image.

Développer sa communication verbale, non verbale :

La posture à adopter , le phrasé à maîtriser.

Décrypter le client :

Savoir créer un rapport privilégié au premier contact :

Mise en situation avec la technique de communication de On - Off.

Les 4 situations pour illustrer les interactions.

Quizz sur le luxe :

Luxury challenge ludique en équipes (tester ses connaissances luxe)

Chaque collaborateur s'engage à mettre en place une action concrète pour améliorer l'accueil.

Chacun s'engage sur l'engagement collectif : s'entraider, transmettre les informations .

Méthodes mobilisées :

Mises en situations, jeux de rôles , pédagogie participative.

Modalités d'accès : À convenir ensemble, nous consulter, nous répondons sous 48 H.

Toutes nos formations se déroulent chez nos partenaires en présentiel intra.

Durée : 1 journée de 7 h comprenant 2 sessions (2 x 3h30).

BUREAU D'IMAGE

Tarif & conditions particulières : Nous consulter.

Adaptant systématiquement notre offre en fonction des standards, des valeurs , des parcours à dessiner et des lieux de formations : Nous nous engageons à vous renvoyer une offre personnalisée sous 48h.

Modalités d'évaluation : Un questionnaire d'auto-évaluation est envoyé aux participants via la plateforme EduSign. Un mois plus tard, un deuxième questionnaire à froid est transmis aux apprenants, toujours via EduSign. L'intervenant confirmera également l'acquisition des compétences des apprenants. La présence du participant à la formation et son évaluation permettront de lui générer un certificat de réalisation.

Des ressources pédagogiques seront remises aux participants par email via la plateforme EduSign.

Expertise formateur : Formateur sélectionné certifié et validé par Bureau d'Image.

Vous avez un collaborateur en situation de handicap que vous souhaitez faire participer à l'une de nos formations : Faites-le nous savoir : nous mettons tout en œuvre pour trouver une solution adaptée.

Nota Bene: Nous recommandons vivement un audit avant la formation et un coaching opérationnel à l'issue de cette formation.

Nous contacter :

Par email : contact@bureaudimage.com

Joindre notre standard : 06 19 78 95 35

Document mis à jour en janvier 2024