

CONQUERIR ET FIDELISER UNE CLIENTELE BUSINESS & VIP

FORMATION SUR-MESURE

LIEU(X) DE FORMATION

Campus de Paris 6 ; Saint Gratien (95) ; Dijon ou sur site client

ACCESSIBILITÉ

Le site de formation est accessible aux personnes à mobilité réduite

RYTHME

Mini 2 jours
(7h par jour)

PRÉ-REQUIS

Travailler dans l'hôtellerie ou être en position d'y travailler prochainement

PUBLIC VISÉ

Responsables marketing et commerciaux, accommodation manager ; quality manager ; gérant et directeur d'hôtel, responsable événementiel ; responsable des relations publiques ; concierge ; maître d'hôtel ; chef de rang...

MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS A LA FORMATION

- Prise de contact téléphonique
- Renseignements & construction du cahier des charges ad hoc
- Convention de formation intra-entreprise formalisée et signée avant démarrage
- Prise de contact de l'école avec les participants pour :
Validation des acquis avant l'entrée en formation (au plus tard 10 jours ouvrés avant le démarrage de la formation).
Le cas échéant, aménagements de l'espace de formation (cas des personnes en situation de handicap notamment)
- Les sessions ont lieu aux dates souhaitées par le client

OBJECTIFS

- Rappeler les attentes, postures et codes de la clientèle business et VIP
- Analyser l'environnement interne de l'hôtel (humain, espaces privés et communs) pour mieux apprécier les zones de convergences et de divergences avec les attentes de la clientèle VIP
- Travailler sur les leviers marketing, commerciaux et expérientiels pour conquérir et fidéliser la clientèle
- Exceller dans l'accueil et la gestion de la relation clients VIP
- Satisfaire les besoins collectifs et individuels des clients VIP et les fidéliser
- Développer des services personnalisés pour votre clientèle VIP

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Rappel de la psychologie et des moteurs comportementaux de la clientèle VIP en hôtellerie ; segmentation des profils VIP
- Gestion des conflits avec la clientèle VIP : des contingences quotidiennes à la gestion des clients « toxiques »
- Gestion des attentes avec la clientèle VIP : des attentes collectives à la personnalisation totale des services
- Tour d'horizon des techniques d'excellence de la relation avec les clients VIP par des mises en situations concrètes.
- Optionnel : audit de vos équipes en contact avec la clientèle VIP et proposition d'un plan d'actions correctives (posture, services, marketing expérientiel...)

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT

- Entretien individuel de positionnement réalisé par téléphone au moment de la candidature

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

- Exposés et exercices d'application
- Cas pratiques
- Échanges d'expériences, mises en situations, conseils et bonnes pratiques du métier
- Optionnel : audit des pratiques de gestion de la relation clients VIP des équipes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation formative des acquis avant le début de la formation ; en cours ; et en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction en fin de stage
- Attestation de participation FERRANDI Paris délivrée à la fin du stage

CONTACT

Alexandre Barthelemy

Tel : 06 58 71 20 51

E-mail : abarthelemy@ferrandi-paris.fr

LES RÉSULTATS OBTENUS

95,8%

Taux de satisfaction globale des stagiaires en Formation Continue en 2022/2023
(Très Satisfait/ Satisfait)

TARIFS ET FRAIS

Tarifcation sur-mesure

Les informations sur cette fiche sont données à titre indicatif.

Date de mise à jour : 20/10/2023

PARIS

FERRANDI Paris
28 rue de l'Abbé Grégoire
75006 Paris

une école de la



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE