

DECOUVRIR LES ENJEUX D'UNE RELATION CLIENT PERSONNALISEE

LIEU(X) DE FORMATION

Campus de Rennes
2 rue de Brest
35000 Rennes

ACCESSIBILITÉ

Le site de formation est accessible aux personnes à mobilité réduite

RYTHME

jours
(14 h - 7h par jour)

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis

PUBLIC VISÉ

Professionnel de l'Hôtellerie
Restauration.

DÉLAIS D'ACCÈS

Session 15 et 16 mai 2023

MODALITÉS D'ACCÈS

Contactez le conseiller de la formation

OBJECTIFS

- 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.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

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

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT

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

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

- Mise en situation/ Jeux de rôle, travail en équipe, Audio-Vidéo,
- Cours théorique,
- Exercices d'application

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

LES RÉSULTATS OBTENUS

Nouveauté

TARIFS ET FRAIS

860 euros

CONTACT

Maud JEGO

Conseillère Formation

06 72 87 80 70

maud.jego@fac-metiers.fr

Les informations sur cette fiche sont données à titre indicatif.

Date de mise à jour : 15/11/2022

FERRANDI Paris Campus de Rennes
2 rue de Brest
35000 RENNES

Une école

