

RENFORCER LE GROOMING DE VOS EQUIPES POSTURE ET ATTITUDE POUR AMELIORER L' EXPERIENCE CLIENT

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

2 jours
(14 h - 7h par jour)

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis

PUBLIC VISÉ

Professionnel de
l'Hôtellerie
Restauration.

DÉLAIS D'ACCÈS

Session 26 et 27 juin 2023

MODALITÉS D'ACCÈS

Contactez le conseiller de la formation

OBJECTIFS

- 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.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- 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 nœud 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, feedback...)
- 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

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

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

 CCI ILLE-ET-VILAINE