

# L'expérience client en hôtellerie - restauration la clé pour fidéliser sa clientèle

Programme Formation - Juillet 2025

Intitulé :

## L'expérience client en hôtellerie - restauration la clé pour fidéliser sa clientèle

Contenu et durée de la formation : 2 jours de 7h soit 14h de formation

### Objectifs pédagogiques

Connaître les fondamentaux des valeurs  
du métier de service dans le secteur de l'hospitalité

Maîtriser le parcours client et le processus  
de fidélisation clientèle

Mieux se connaître,  
Gagner en confiance en soi

Maîtriser les outils de communication positive  
et développer son empathie

Maîtriser la posture assertive  
en toutes circonstances

savoir gérer  
les conflits

### Les compétences visées

1. **Connaître** les bases des attitudes et postures à adopter envers la clientèle et les bonnes pratiques managériales pour mieux l'accueillir et la fidéliser.
2. **Utiliser** les techniques de communication positive
3. **Savoir animer et motiver** son équipe autour de la satisfaction clientèle.
4. **Connaître** les bonnes pratiques pour développer l'image de marque de l'entreprise
5. **Savoir gérer** les situations compliquées et les conflits.

### Public visé

- Manager d'hôtel et de restaurant
- Chef de service, junior manager, assistant
- Tous les salariés ayant un poste d'encadrement dans l'hôtel, le bar ou le restaurant.
- Module très adapté à une équipe de réception et aux collaborateurs en charge des relations clientèles.

### Prérequis

- Aucun prérequis

Précision tarifaires : Le prix de la formation est de 3000 € nets pour 2 jours. Les déplacements, l'hébergement et les repas de l'intervenante seront pris en charge par le client selon des modalités à affiner.

# Contenu du programme

## Jour 1

### Les fondamentaux de l'expérience client :

Définir l'expérience client.

Prendre conscience de l'utilité de l'expérience client et ses impacts.

« Tous ensemble tous concernés » : un système de partage avec toute l'entreprise.

Prendre en compte la dimension émotionnelle du client.

### Le parcours client :

Connaître les différents niveaux d'expérience client. Le parcours client et sa durée de vie.

### L'écoute client :

l'expérience vécue par les clients et la collecte de leurs retours. L'amélioration continue des processus.

### Etablir, maintenir des relations positives avec ses clients :

Les valeurs professionnelles qui donnent du sens. Mieux se connaître pour mieux communiquer. Savoir communiquer efficacement. Les postulats d'une communication positive. L'écoute active - questionnement, reformulation, pour comprendre et accepter la position de son interlocuteur. Adapter sa communication verbale et non verbale à la situation et à ses interlocuteurs.

## Jour 2

### Les attitudes « clés » pour désamorcer une situation tendue et rétablir la relation :

#### Savoir repérer les signes précurseurs d'une relation tendue :

les différentes typologies de client, les attitudes les plus fréquentes face à une situation délicate.

Eviter les comportements inefficaces et/ou inappropriés.

Développer son assertivité.

Développer son intelligence émotionnelle.

#### Connaître son influence dans la relation :

la réciprocité des comportements et la symétrie des attentions.

Faire preuve d'empathie, connaître les méthodes DESC, CNV, pour travailler sereinement.

## Les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Méthode pédagogique basée sur des **méthodes participatives, explicatives et interrogatives** et alternant apports théoriques et échanges d'expérience.

La formation sera réalisée **en présentiel** sur le site du client.

La **mise en pratique** après chaque apprentissage théorique.

## Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les conséquences

Questionnaire de début de formation avant le début de formation

Au début et en fin de chaque module un contrôle des connaissances permettra de vérifier que les principes et les méthodes enseignés sont bien acquis.

Evaluation tout au long de la formation par des cas pratiques, mise en situation... un questionnaire de fin de formation sera fourni pour évaluer la progression des stagiaires

A l'issue de la formation il sera remis à chaque personne formée une attestation de formation

## Matériel pédagogique

Vidéo projecteur, ordinateur, salle permettant la vidéo projection, support PPT, Paper board. Jeux et quizz.

### Accessibilité

Lors de l'entretien d'évaluation du besoin du stagiaire :

- L'identification d'un besoin en termes d'accessibilité de la formation à une problématique d'handicap sera abordé
- Suite à l'identification d'un besoin d'adaptation de la formation à un handicap : le lieu, la durée, le déroulé, les supports pédagogiques pourront être adaptés

### Modalités et délais d'accès

L'accès à nos formations peut être initié, soit par l'employeur, soit à l'initiative du salarié avec l'accord de ce dernier, soit à l'initiative propre du salarié.

Pour chaque demande de formation, nous réalisons une analyse du besoin d'entrée en formation, cette écoute nous permet une adaptation et une compensation pour accueillir les personnes présentant un handicap. L'organisation logistique, technique, pédagogique et financière est établie lors des divers échanges avec notre service formation et le client. Le délai d'accès aux formations, tient compte de ces différentes formalités afin d'être accessible dans un temps minimum d'un mois avant le début de l'action.