L’hospitalité augmentée
S’adapter à la culture de service attendue aujourd'hui en hôtellerie - restauration

Programme Formation - Juillet 2025

Intitulé :

L’hospitalité augmentée

S’adapter à la culture de service attendue aujourd'hui en hôtellerie - restauration

Contenu et durée de la formation : 1 jour de 7h de formation

Objectifs pédagogiques

- Connaître les attentes des clients pour améliorer le niveau de service
- Connaître les éléments de l’expérience client
- Maîtriser le parcours client et savoir planifiera un plan d’actions
- Savoir comment animer les collaborateurs en contact clientèle pour fidéliser la clientèle
- Savoir gérer les litiges clients et comment les éviter
- Adopter une communication positive

Les compétences visées

1. **Connaître** les bases du service client et les bonnes pratiques en matière d’accueil
2. **Utiliser** les techniques de communication positive pour améliorer la communication interne et externe
3. **Améliorer** sa posture et son savoir-être avec les clients
4. **Savoir manager** son équipe autour de la qualité et de la fidélisation clientèle
5. **Améliorer** l'expérience client et l'expérience collaborateur dans l'entreprise par mon attitude managériale
6. **Connaître** les bonnes pratiques pour gérer la notoriété.

Public visé

- Manager de l’hôtel-restaurant
- Chef de service
- Assistants
- Tous les salariés ayant un poste en contact clientèle dans l’hôtel ou le restaurant.

Prérequis

• Aucun prérequis

Précision tarifaires : Le prix de la formation est de 1500 € nets pour 1 jour. Les déplacements, l’hébergement et les repas de l’intervenante seront pris en charge par le client selon des modalités à affiner.

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes : Actions de formation

Hospitality & Management Consulting
BY DELPHINE GIRAUD

06 15 24 80 18 - contact@delphinegiraud-hmc.fr
www.delphinegiraud-hmc.fr

Siret 922 927 702 000 14
N° d’activité OF 84 63 05 76 663

*Les actions de formation dispensées par Hospitality & management consulting sont exonérées de TVA selon art. 293B du CGI.
HOSPITALITY & MANAGEMENT CONSULTING a obtenu la certification QUALIOPI pour ses actions de formation en mai 2024 avec zéro non-conformité majeures et mineures.

Contenu du programme de la journée

Connaître la culture de service qui est attendue aujourd'hui. Qu'est-ce qu'un service et un service exceptionnel.
Comprendre les attentes des clients en matière de service et de fidélisation à travers le parcours client.
Adopter une posture managériale assertive pour piloter la qualité
Savoir utiliser les techniques de communication positive pour améliorer la communication interne et externe
Maîtriser les techniques pour améliorer l'expérience client dans mon hôtel-restaurant.
Savoir faire évoluer la culture d'entreprise pour engager ses collaborateurs.
Connaître les différents leviers : la marque employeur, les valeurs, l'expérience collaborateur au service de l'expérience client.
Connaître les outils de fidélisation ; le cercle vertueux de la démarche qualité ; comment gérer l'e-réputation ; savoir mesurer l'impact de la qualité dans mon activité ; Travailler le RPS ; bonnes pratiques pour la gestion des avis clients.
Connaître les méthodes pour éviter les litiges ou les traiter efficacement
Etablir une feuille de route pour mettre en place une hospitalité augmentée dans mon établissement.

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.

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 été 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.

*Les actions de formation dispensées par Hospitality & management consulting sont exonérées de TVA selon art. 293B du CGI.
HOSPITALITY & MANAGEMENT CONSULTING a obtenu la certification QUALIOPI pour ses actions de formation en mai 2024 avec zéro non-conformité majeures et mineures.