

Optimiser la qualité de service



LE CONTEXTE DE L'ENTREPRISE (RAPPEL)

Le contexte de l'Entreprise Hôtellerie-Restauration « Luxe »
Mission – Finalités - Valeurs de l'Entreprise
Les attentes et les motivations du Client en Hôtellerie-Restauration (Luxe)

LA QUALITÉ DE SERVICE : SE DIFFÉRENCIER ET DÉVELOPPER LA SATISFACTION CLIENT

Les enjeux de l'Accueil et de la Qualité de Service
Les cinq composantes de la Qualité de Service
Le rôle de chacun dans sa mission (Savoirs ; Savoir-Faire ; Savoir-Etre)
La démarche Qualité (Standards-Procédures du Service Restauration)
Le circuit Client Hôtel-Restaurant (dans chaque Service, selon chaque prestation proposée)
Les principes clés de l'Accueil (Méthodologie-Attitudes-Comportements-Expressions)
Particularité de l'Accueil téléphonique

LA COMMUNICATION : OPTIMISER LA RELATION CLIENT

Les règles de base d'une communication efficace
Le cadre de référence. - L'axe verbal – l'axe non verbal
Les 3 niveaux (Opinions – Faits – Sentiments)
Ecouter – Questionner - Reformuler
L'Attitude Assertive – L'Empathie - Les attitudes non Assertives
Le langage positif - Les expressions adaptées
Les Attitudes de Porter

PASSER DE LA RELATION CLIENT À LA RELATION COMMERCIALE : DÉVELOPPER VENTES & SATISFACTION CLIENT

Le questionnement pour cibler et répondre aux besoins du Client
La connaissance des produits/prestations (caractéristiques-avantages-bénéfices-valeur ajoutée)
L'argumentation et la valorisation des produits/prestations (le choix des mots qui parlent aux cinq sens et donnent envie)
Distinguer & Gérer efficacement les objections-réclamations Clients (Méthodologie-Tactique)
Eviter les pièges
Maîtriser ses émotions & Contrôler son attitude : faire face à la situation avec assertivité
S'engager dans la recherche d'une solution - Respecter ses engagements

EFFICACITÉ & PERFORMANCE : OPTIMISER SATISFACTION CLIENT ET DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE

Organisation & Gestion des priorités
Faire circuler l'information (équipe & hiérarchie)
Homogénéiser les pratiques au sein des équipes (Briefing – Débriefing d'équipe)

OBJECTIFS

Renforcer la prise de conscience de l'importance de l'Accueil (physique et téléphonique) et de la Qualité de Service
S'approprier les techniques et comportements représentatifs d'un accueil physique et téléphonique
Optimiser la Satisfaction des Clients par une prestation adaptée et personnalisée

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Tout personnel en contact avec la clientèle

METHODES PEDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
Suivi post-formation

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

EVALUATION

Evaluation des compétences
Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...