

RHR-38 – Préparation à la certification de la 5e étoile

38.01 INTRODUCTION :

Vous avez choisi de solliciter une certification 5 étoiles pour votre établissement. Aussi c'est avec grand plaisir que nous souhaitons vous accompagner dans cet objectif qualitatif. Un privilège français a pris donc fin en 2010 : la catégorie "4 étoiles luxe". Les étoiles sont désormais attribuées selon des critères obligatoires, répartis en trois groupes : les équipements, le service au client, l'accessibilité des personnes handicapées et le développement durable. Compte tenu du fait que la grille de certification impose la mise en place d'équipement, les formations aborderont la partie comportementale afin que vos équipes soient prêtes à satisfaire les critères mais aussi les attentes de vos clients. Un visiteur « mystère » aura préalablement réalisé un état des lieux dans votre structure.

38.02 OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, être capable d'adopter un savoir être et savoir faire relatif à la qualité de service en hôtellerie 5 étoiles.

38.03 PROGRAMME :

Les thèmes abordés sont ceux qui garantissent à vos équipes une relation clientèle de qualité 5 étoiles et qui apportent la satisfaction des critères obligatoires. Ce sont également des critères « à la carte » afin d'obtenir une qualité optimale de satisfaction clientèle.

- Soigner son apparence pour garantir au client une image 5 étoiles
- Acquérir le savoir faire en matière de prise de réservation
- Accueillir un client pour faire de son arrivée une excellente première impression
- Accueillir et s'adapter au séjour d'un client handicapé dans l'hôtel
- Connaître et mettre en place les bons réflexes liés à la protection de l'environnement et au développement durable
- Offrir aux clients la possibilité d'exprimer sa satisfaction clientèle
- Savoir accueillir et gérer une réclamation
- Assurer une prise de congés de qualité

Déroulement de la formation :

Jour 1 - Matinée

- Accueil des participants et présentation de la formation et du formateur
- Découverte des critères d'obtention de la 5^e étoile relatifs au personnel présent
- Ecoute et analyse des prises de réservation effectuées
- Les fondamentaux de la prise de réservation, réussir à informer mais aussi à vendre
- Etude et analyse de l'arrivée du client mystère avec la grille de prestation en support

Après midi

- Analyse des résultats de la partie liée à l'arrivée du client mystère
- Assurer un accueil de qualité 5 étoiles
- Découvrir et accueillir un client handicapé, comprendre ses besoins, s'adapter à son handicap, maîtriser sa relation et son comportement,...

Jour 2 - Matinée

- Connaître et mettre en place les bons réflexes liées à la protection de l'environnement
- Générer et échanger avec le client autour de la satisfaction concernant son séjour

Après midi

- Accueillir et gérer les réclamations des clients
- Ecouter le client, comprendre sa réaction, adopter une méthode pour gérer sa réclamation

DUREE
2 à 3 jours

PUBLIC
Tout personnel de l'hôtellerie

NIVEAU
DE CONNAISSANCES
PREALABLES
Débutant(e)s
et confirmé(e)s

SUIVI
Feuille d'émergence
Evaluation
(par jeu de rôle
en cours de stage)
Attestation de stage
En fin de stage :
Mise en pratique
et validation des objectifs
Tour de table et bilan de
formation

PEDAGOGIE
Active,
Démonstrative

TARIF
(voir Devis)

FORMATEUR
Expert en hôtellerie de luxe

Pour un programme
sur mesure :
nous consulter

Tél +33(0) 977 604 653
Fax +33(0) 139 139 980
GSM +33(0) 688 627 930

info@randasys.com