

# Accueil : La relation client en Hôtellerie et Restauration

## Objectifs

Maîtriser l'organisation administrative des réservations. Professionnaliser sa communication relationnelle. Gérer les situations difficiles. Proposer des prestations et services complémentaires. Prendre la réservation

## Méthode pédagogique

Formation présentielle.  
Apports théoriques, étude de cas, plan concret de mise en œuvre.

## Suivi et évaluation

QCM, attestation présence, attestation formation individualisée

## Public

Réceptionnistes

## Prés requis

Aucun

## Durée

14H (2 jours)

## Date

Au choix de l'entreprise

## Prix

390€ ht / Jour / stagiaire

## Lieu

Au choix de l'entreprise



## Points forts de la formation

Professionnaliser l'impact des messages d'accueils téléphoniques ou d'accueils physiques dès les 30 premières secondes. Valoriser l'établissement en créant un climat de bien être et donner au client l'envie de venir ou revenir.

## Programme

### Connaitre les fondamentaux de la réservation

- Maîtriser les moyens et les planifications de réservations : option, confirmation, annulation, liste d'attente

### Savoir professionnaliser sa communication relationnelle

- Suivre la procédure de réservation : se présenter, identifier et traiter la demande, conclure, assurer le suivi.
- Optimiser sa communication non verbale : langage du corps
- Optimiser sa communication verbale : courtoisie, affirmation de soi
- Délivrer les conseils d'utilisation de services nouveaux.
- Suggérer les services préférés.
- Proposer les services complémentaires.

### Savoir gérer les situations délicates ou difficiles

- Gérer l'affluence, faire patienter.
- Gérer le client : bavard, perdu, mécontent, de mauvaise foi, exigeant.
- Répondre aux demandes de remise.
- Gérer les litiges et désamorcer les agressifs.

### Savoir prendre la réservation

- Aborder et défendre ses prix (au téléphone et en face à face)
- Proposer les prestations et services complémentaires
- Engager le client.
- Anticiper les annulations et gérer les cas particuliers.