

TRANSFORMEZ VOS COLLABORATEURS EN AMBASSADEURS DE VOTRE HOTEL

OFFRE EXCELLENCE

Visite-Mystère
2 jours/1 nuit

+

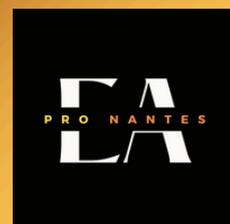
Formation Savoir-Etre
Tous Départements
2 jours, soit 16 heures

€ 1350 nets /session
(entre 3 et 8 stagiaires)



D'abord **visiteur-mystère**, le **formateur**, expert en hôtellerie, en connaissance des points forts et faibles de vos équipes, délivrera une formation, à chaud, très efficace et très adaptée, en se servant, durant la formation, des exemples concrets du vécu de la visite-mystère.

Le visiteur-mystère et le formateur
sont la seule et même personne



UNE PRESTATION ORIGINALE ET EFFICACE

1- La Visite-Mystère, 24 heures de présence

La visite-mystère, c'est quoi d'abord ?

Un audit-mystère constitue l'occasion idéale pour faire le point sur la qualité de service de son établissement, et plus généralement sur l'expérience-client vécue par ses hôtes, le temps d'un séjour. Autrement dit, il permet de contrôler que le service fourni est parfaitement conforme aux critères définis par l'entreprise en matière de relation client, ceci à toutes les étapes du parcours client et dans tous les départements.

Au contraire des avis et commentaires de clients qui peuvent être laissés sur les sites dédiés ou sur votre propre site (*souvent écrits, quand ils sont négatifs, sur un coup de tête ou dans le cadre d'une occurrence parfois injustifiée*), l'analyse indépendante du visiteur-mystère constitue un audit neutre, professionnel et détaché de toute susceptibilité ou occurrence. Parfaitement naturel, le visiteur-mystère, expert en hôtellerie, vivra le vécu de chacun de vos clients, dans son aspect positif et négatif.

Comment allons-nous opérer ?

Dans un secret partagé uniquement avec le Directeur Général, le formateur, caché sous le masque du visiteur-mystère, se présentera dans votre hôtel, tel un client-lambda, l'avant-veille du premier jour de formation. Il effectuera sa visite-mystère durant deux jours, en passant la première nuit chez vous.

Le visiteur-mystère évaluera en tout neutralité, durant 24 heures, tous les services et départements présents dans votre hôtel.

Le matin du troisième jour, il sera présenté en qualité du formateur attendu ce jour, par la Direction Générale, et il entamera alors ses deux journées de formation au savoir-être.

Ce sur quoi portera la visite-mystère

Le rapport du visiteur-mystère/formateur sera extrêmement complet et s'attachera à scruter les moindres détails que votre client enregistre, consciemment ou inconsciemment, dans votre établissement.

- Qualité de la réservation ? Présentation hôtel ?
- Qualité réponse téléphonique externe
- Savoir-être et savoir-faire lors de la réservation
- Qualité environnement externe et interne
- Qualité du check-in
- Qualité de l'accompagnement à la chambre
- Accueil et assistance durant le séjour
- Propreté de la chambre, des lieux communs...
- Postures, attitudes et comportements équipes
- Tenues vestimentaires et corporelles
- Intelligence émotionnelle
- Qualité de l'information donnée au client
- Qualité signalisation interne et externe
- Qualité réponse téléphonique interne
- Qualité accueil et assistance au restaurant
- Qualité du room-service : commande,
- Qualité du room-service : attente, livraison
- Qualité traitement d'une réclamation
- Gentillesse sans familiarité ?
- Qualité du check-out
- ...

Le rapport d'audit

Il sera remis à la Direction Générale quatre jours ouvrables après la fin de la formation. Toutefois, *et c'est là l'avantage de notre prestation*, les situations positives ou négatives, vécues par le visiteur-mystère, seront abordées en jeux de rôles ou en exemples durant la formation, ce qui permettra aux stagiaires de pleinement s'accaparer la formation et de mieux atteindre ses objectifs de connaissance.



UNE PRESTATION ORIGINALE ET EFFICACE

2- La formation, 16 heures sur 2 jours

De l'importance du savoir-être de vos équipes

Le savoir-être est la clef de voûte de chaque expérience-client mémorable et fidélisatrice. Les personnels de l'hôtellerie doivent non seulement prouver, en face de leurs clients, leur expertise technique (*savoir-faire*), mais aussi leur personnalité chaleureuse et leur engagement pour offrir un service exceptionnel.

Le savoir-être constitue le *plus* incontournable qui transformera les expériences ordinaires de vos clients en moments extraordinaires. Il représente le vecteur de la fidélisation de vos clients qui, rappelez-vous, mémorisent davantage l'élément humain que l'élément technique.

Cet ensemble de compétences inclut :

- la pertinence du langage verbal et du non-verbal
- l'adéquation des comportements et attitudes
- la perfection des tenues vestimentaires et corporelles
- le savoir-vivre
- un faisceau de qualités humaines, relié à l'intelligence émotionnelle : l'empathie, la discrétion, la patience, la diplomatie, l'écoute active, la réactivité et la rigueur.
- l'excellence de la qualité réponse téléphonique
- l'expertise lors du traitement d'une réclamation

Notre formation conjugue théorie et pratique

Le formateur conjugue théorie (*développée sur écran*) et pratique (*quizz, jeux de rôles pouvant se référer au vécu de la visite-mystère, mises en situation*) pour permettre une efficacité optimale de la formation en restaurant ou en développant les acquis des stagiaires. Des évaluations seront menées tout au long des deux journées.



Notre formation au savoir-être en hôtellerie

Durant deux jours, les stagiaires, issus de tous les départements, seront d'abord sensibilisés à l'importance du savoir-être hôtelier et ainsi comprendre qu'ils sont, chacun, des maillons incontournables de la qualité de service et de fidélisation de leurs clients.

Ensuite, à travers des jeux de rôles, des quizz et un module de formation 100% adaptée à leurs besoins, le formateur décortiquera, avec eux, la définition et la conjugaison du savoir-être en hôtellerie

Le formateur modélisera le moment-client afin que chaque stagiaire puisse utiliser ce modèle dans tout type d'échange avec le client. Des jeux de rôle concrétiseront la modélisation.

Autour de ces moments-client, le sujet de la perfection de leur tenue vestimentaire et corporelle sera abordé, ainsi que l'adéquation de leur savoir-vivre, comportements, postures et attitudes, tout le temps et partout.

La mise en place d'une qualité de réponse téléphonique (interne et externe) ainsi que celle pour le traitement d'une réclamation sera également étudiée.

Des procédures strictes pour contrôler l'acquisition des acquis

L'acquisition ou le renforcement des acquis de vos stagiaires est notre principale priorité. A ce titre, nous suivons des procédures très efficaces, dès la signature de la convention de formation, pour connaître le positionnement et la motivation de vos stagiaires, à travers un questionnaire précis. Des évaluations sont menées durant toute la formation, et un nouveau questionnaire de positionnement est soumis au stagiaire en fin de stage, ensemble avec un questionnaire de satisfaction.



LA *En savoir plus sur* PRESTATION

Objectif de la visite-mystère

- Vivre objectivement le vécu des clients en séjour à l'hôtel
- Evaluer tous les départements et services de l'hôtel, définir points forts et faibles
- Utiliser le vécu du visiteur-mystère pour adapter immédiatement et parfaitement le contenu formation - Etablir un rapport précis et écrit de la visite mystère

Objectif de la formation

- Sensibiliser les personnels en contact avec la clientèle à l'importance du savoir-être
- Implémenter le savoir-être dans tous les moments d'échange avec les clients,
- Intégrer une excellence de la relation client en direct et au téléphone

A qui s'adresse cette formation ?

- Tous les personnels de l'hôtel en contact avec la clientèle

Lieux de la formation

Dans votre établissement

Durée de la prestation (Visite-Mystère et Formation

- 24 heures de visite-mystère + 16 heures de formation, soit 40 heures

Programme de la formation

- La définition du savoir-être en hôtellerie
- S'adapter aux différentes typologies de clientèles
- Les 4P du moment-client
- La Guest orientation
- La Communication en Or
- Des moments-clients heureux
- Vous êtes une star et l'hôtel est votre scène
- Qualité Réponse téléphonique, le savoir-être au bout du fil !
- Rien ne va plus... Apprendre à gérer les réclamations

Nos formations sont ouvertes à TOUS

Si vous avez des besoins spécifiques, notamment liés à une situation de handicap, vous pouvez nous en informer afin que nous adaptions la formation à vos besoins.

La fiche complète du module de formation (SEH001), sur demande :

info@eapronantes-formation.com

T. +33 7 88 45 30 03



TARIFS ET MODALITES

TARIF de la PRESTATION incluant :

Visite-Mystère : 2 jours/1 nuit, soit 24h de présence

Formation : 2 jours, soit 16h

€ 1350 nets

soit un coût de € 168,75 nets/stagiaire pour une présence de 8 stagiaires

Journée supplémentaire de formation : € 550 nets

TVA non applicable, article 293B du CGI

Nombre de participants : entre 3 et 8

Nos prix incluent :

- Les échanges en visiocall Zoom ou présentiels avant la formation (2 heures)
- La préparation du matriciel de visite-mystère, adapté à vos attentes
- La préparation des supports de la formation et son adaptation à vos besoins
- La confection du rapport de visite-mystère, présentée en distanciel/présentiel
- Les documents de la formation (*livrets de stage, questionnaires, attestations*)

Nos prix n'incluent pas :

- Le transport (A/R) du visiteur mystère/formateur au départ de Nantes, France
- L'hébergement/nourriture du visiteur mystère/formateur (3 nuits)
- Les frais de transfert entre l'aéroport ou gare et l'hôtel (*aller/retour*)
- La mise à disposition d'une salle de formation équipée

Acompte 50% obligatoire avec le bon de commande/convention

EA Pro Nantes

T. +33 9 77 00 71 62

T. +33 7 88 45 30 03

info@eapronantes-formation.com

www.eapronantes-formation.com

Pour nous contacter :

