



## RECEPTION | TECHNIQUES DE CONCIERGERIE

**OBJECTIFS** | Organiser ses prestations pour améliorer le service au client

- Construire et maîtriser les outils et techniques de conciergerie
- Améliorer le service client

### PROGRAMME

- Définition du « service client » et de la notion d'« expérience client »
  - Définition du bon accueil
  - Rappels de l'attitude à avoir face au client
  - Les mécanismes conduisant à la satisfaction du client
- Le cadre légal
  - Cadre légal de la conciergerie
  - Responsabilités en tant qu'intermédiaire
- Le traitement des demandes
  - Personnaliser le service et l'expérience
  - Augmenter la satisfaction et fidéliser
- Sélectionner les prestations et les prestataires
  - Lister les prestations les plus courantes
  - Maîtriser son réseau de prestataires
- Améliorer la communication avec les clients pour mieux connaître leurs attentes
  - Le questionnement client
  - L'écoute active
  - Cadrer la demande
- Proposer des prestations en adéquation avec la demande du client
  - Le « storytelling » : raconter une histoire pour vendre une prestation
  - Les outils et logiciels existants
  - Les documents utiles
  - Les pièges à éviter

**PRÉ-REQUIS** | Conditions de réussite

- Réceptionniste permanent ou occasionnel
- Connaître le fonctionnement d'un établissement hôtelier
- S'impliquer lors de la formation
- Etre en mesure de mettre en pratique les techniques présentées lors de la formation

### MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation par le formateur : mise en situation et reformulation (remise d'une attestation de formation individualisée)
- Évaluation par le stagiaire : questionnaire d'évaluation
- Evaluation par le dirigeant : entretien post-formation

### INTERVENANT

- Formateur spécialisé dans les métiers de l'hôtellerie-restauration
- Concierge et Chef concierge de Palaces durant 15 ans
- Membre de l'association des Clefs d'Or depuis 2014

### MODALITES \*

- Durée : 7 heures sur 1 jour
- 1 à 8 personnes maximum
- Modalités pédagogiques : exposé, échanges d'expériences, mise en situation
- Rôle du formateur : apport théorique, démonstration des bons gestes et évaluations des acquis
- Matériel utilisé : diaporama, documents techniques
- Documents remis aux participants : contenu du cours et documents techniques
- Participation à des mises en situations et échanges

\* CONTENU | Le contenu et l'organisation de la formation seront adaptés à la demande et aux spécificités du client.