

Formation Hôtellerie



NOS PROGRAMMES DÉTAILLÉS SUR MESURE AU 01 41 25 79 95, OU PAR MAIL CONTACT@ELA-FORMATION.COM

39/41 rue Adam Ledoux 92400 Courbevoie Paris La Défense

L'Accueil et service de qualité

- ✓ Maîtriser les règles de l'accueil et du service afin d'assurer la satisfaction du client
- ✓ Gérer la communication et la circulation des informations, tant vis à vis de la clientèle qu'au sein de son équipe
- ✓ Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique par la confiance et l'aisance dans leur expression et comportement
- ✓ Gérer l'accueil physique et téléphonique simultanément
- ✓ Gérer les situations conflictuelles



- ✓ Gérer les clients difficiles en améliorant l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique
- ✓ Développer un accueil chaleureux et professionnel en toutes circonstances
- ✓ Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
- ✓ Maîtriser les techniques de la gestion de conflits en face à face et au téléphone
- ✓ Répondre avec efficacité aux demandes conflictuelles
- ✓ Valoriser l'image de sa structure à travers sa communication et son professionnalisme

Gestion des conflits à l'accueil

Réceptionniste : Rôles et fonctions

- ✓ Identifier le rôle et la mission du réceptionniste
- ✓ Se positionner dans son environnement
- ✓ Maîtriser les règles de l'accueil et assurer la satisfaction du client
- ✓ Gérer les conflits et réclamations

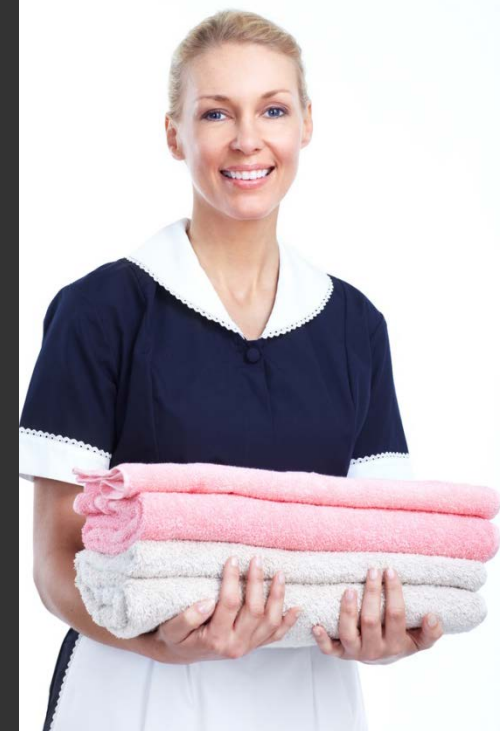


- ✓ Gérer la qualité
- ✓ Repérer les insatisfactions
- ✓ Analyser les possibilités d'évolution
- ✓ Réaliser des apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux d'une démarche qualité
- ✓ Organiser le travail en équipe

Démarche qualité En hôtellerie restauration

Gouvernante

- ✓ Optimiser son organisation et fluidifier les procédures
- ✓ Maîtriser les techniques de nettoyage et de contrôle qualité
- ✓ Optimiser la qualité d'un établissement
- ✓ Anticiper les mouvements et les demandes clients
- ✓ Faciliter la clôture et la prise de fonction



- ✓ Appréhender les différentes tâches du métier de femme/valet de chambre
- ✓ Optimiser son organisation
- ✓ Maîtriser les techniques de travail
- ✓ Maîtriser les règles de l'hygiène
- ✓ Maîtriser la mise en place d'une chambre
- ✓ Faciliter la clôture et la prise de fonction

Femme de chambre OU Valet de chambre