

Satisfaire la clientèle étrangère en anticipant ses exigences

Objectifs pédagogiques

- Savoir s'adapter aux clients étrangers à travers sa culture et sa religion.
- Connaître les techniques pour mieux communiquer avec le client.
- Savoir fidéliser le client.
- Savoir accueillir le client autrement.

Contenu du programme

1. Le client :

- Les différentes catégories de client
- Le client étranger et français
- Le client avec une religion différente à la nôtre
- Les attentes du client

2. L'accueil

- Connaître le client avant son arrivée
- Répondre à ses exigences
- Anticiper ses demandes
- La symbolique des couleurs selon la culture du client
- La symbolique des numéros selon la culture du client
- A chaque occasion des fleurs

3. Savoir communiquer avec le client :

- Les attitudes à avoir
- Savoir écouter le client

4. Savoir gérer les plaintes :

- Les différentes plaintes
- Les différentes étapes à respecter

5

. La communication inter service

- Faire preuve d'empathie
- Créer un climat de confiance dans les services

6. Le client en recouche :

- Respecter son intimité
- Savoir « quoi jeter »
- Renouveler les produits d'accueil
- Une tâche une solution

Méthode pédagogique

- Exposés théoriques;
- Jeux de rôles;
- Remise d'un support de cours.

1 jour (7 heures)

Lieu du prochain stage:

ASFOREST
4 rue de Gramont
75002 Paris

Public concerné:

Cette formation s'adresse aux femmes de chambres, gouvernantes et réceptionnistes expérimentées.

Pour les formations en Intra:

Nous consulter

01 42 96 09 27

