

Conditions d'accès

FINANCEMENT

ASFOREST vous propose un parcours jusqu'à 100% pris en charge.

- Entreprises de moins de 50 salariés : plan de développement des compétences + actions collectives = prise en charge des coûts pédagogiques.
- Entreprises de 50 salariés et plus : avec la conventionnelle HCR, prise en charge possible des coûts pédagogiques et des frais annexes.

➔ **ASFOREST vous accompagne dans l'optimisation des dispositifs de prise en charge et les démarches associées.**



ACCESSIBILITÉ

ASFOREST étudie toute demande d'adaptation afin de garantir l'accessibilité de ses formations. Contactez notre référent handicap pour un accompagnement personnalisé : accessibilite@asforest.com.

Un parcours structuré et opérationnel

ASFOREST vous propose un parcours de formation clé en main, composé de 3 formations opérationnelles, conçu pour répondre aux exigences relation client, accessibilité et RSE du classement hôtelier.

Ce parcours complet et finançable permet de structurer la montée en compétences, de renforcer la satisfaction et la fidélisation client et de garantir des compétences immédiatement mobilisables en situation de travail.



Contactez-nous pour planifier votre parcours

ASFOREST
01 42 96 09 27
asforest@asforest.com
www.asforest.com



Certifiée Qualiopi, ASFOREST place la qualité pédagogique, l'accessibilité et l'impact opérationnel au cœur de ses actions.

NOUVEAUTÉ 2026


ASFOREST
Formation & Conseil

**PARCOURS RELATION CLIENT
SPÉCIAL CLASSEMENT HÔTELIER**

**Qualité, accessibilité et
écoresponsabilité**

Découvrez notre parcours clé en main, conçu pour structurer votre démarche qualité, développer un accueil inclusif et renforcer votre engagement écoresponsable.



 **Durée** : 4 jours - 28 heures (en 3 mois)

 **Public** : équipes hôtelières

 **Financement** : jusqu'à 100% pris en charge

Le parcours en un coup d'œil

PUBLIC VISÉ

Toute personne en contact avec la clientèle dans un établissement hôtelier souhaitant structurer sa démarche qualité, accessibilité et RSE.

PRÉREQUIS

Compréhension et expression orale en français.

DURÉE ET ORGANISATION

- 4 jours - 28 heures de formation
- Planning adaptable sur 3 mois
- Groupes de 12 participant-es maximum

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, en INTER ou en INTRA entreprises, en centre ou dans vos locaux
- Jeux de rôle et mises en situation
- Études de cas issus du quotidien hôtelier
- Accompagnement par des formatrices et formateurs expert-es

ÉVALUATION ET ATTESTATION

- Positionnement initial des compétences
- Évaluation finale pratique et théorique
- Attestation de fin de formation

MODULES DU PARCOURS

- ▶ **Mettre en œuvre une démarche écoresponsable dans son établissement** – 7 h
- ▶ **Renforcer sa politique d'accessibilité pour les client-es en situation de handicap** – 7 h
- ▶ **Maîtriser les clés d'un accueil réussi et d'une gestion des plaintes favorisant la fidélisation des client-es** – 14 h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Structurer une démarche écoresponsable concrète et adaptée au contexte hôtelier
- Développer un accueil inclusif et accessible à toutes et tous
- Maîtriser les fondamentaux de l'accueil et de la relation client
- Gérer efficacement les situations d'insatisfaction et les plaintes



COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Mettre en œuvre des écogestes applicables au quotidien dans l'hôtel
- Intégrer les principes d'accessibilité et d'inclusion dans la relation client
- Adopter les bonnes pratiques d'accueil professionnel
- Gérer les situations difficiles et favoriser la fidélisation client

LA TOUCHE ASFOREST

- **Progression logique** : RSE, écogestes, accessibilité puis maîtrise de la relation client
- **Ancrage terrain** : cas concrets et situations issues de l'hôtellerie
- **Outils opérationnels** : grilles, check-lists et supports directement utilisables
- **Transfert immédiat** : amélioration mesurable de la qualité de service

RÉSULTATS ET SATISFACTION

91%

satisfaction
des stagiaires

93%

satisfaction
des clients