

ACCUEIL ET SAVOIR-ÊTRE EN HÔTELLERIE HAUT DE GAMME

Durée & Format

Durée : 7 heures

Format disponible : Présentiel ou Distanciel

Tarifs

Tarif public intra : Consulter notre [site Internet](#)

Tarif public inter : Consulter notre [site Internet](#)

Public visé

Directeur, directrice, responsable de service, salarié en relation direct avec la clientèle

Prérequis

Aucun

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de:

- Maîtriser les règles de l'accueil dans le milieu hôtellerie afin d'assurer la satisfaction clientèle
- Adapter son comportement en fonction des personnalités et adopter les codes du luxe

Programme et déroulement

Définir le luxe

- Quels sont les codes du luxe ou du haut de gamme ?
- Qu'est-ce que le luxe, et qui sont les clients potentiels ?
- Spécificités du luxe dans l'hôtellerie

Différencier l'accueil en hôtellerie 2, 3, 4 étoiles et dans un hôtel 5 étoiles ou palace

- Rôles et missions de l'accueil
- Adapter son comportement selon l'établissement
- L'accompagnement clients

Appliquer les fondamentaux de l'accueil et les techniques adaptées au luxe

- Les postures et les types de langage (verbal, non verbal)
- Le langage adapté au contexte
- Le vocabulaire adapté au luxe, les comportements, rituels et symboles
- Converser en évitant les malentendus

Connaître l'attitude, la posture et la communication pour s'intégrer dans l'univers du luxe

- La communication non verbale et son attitude dans le cadre d'un environnement luxe
- Assurer une prise en charge des clients d'établissements de luxe
- Focus sur la clientèle luxe : La considération et l'impression d'être unique

Analyser ses clients (culture, profil type,..)

- Qu'est-ce qu'un client VIP ou CSP+++ ?



- Clientèle de tourisme ou clientèle affaire, savoir faire la différence, quels services proposer en plus ou moins ?

Différencier gestes et attitudes dans le milieu du luxe

- Principe de la relation client et du service client
- Intégrer des attitudes propres aux hôtels haut de gamme : le sens du service, le sens de la disponibilité, le sens de la réactivité
- Soigner sa présentation pour développer l'image de son établissement

Certification

Consulter le programme sur notre [site internet](#) pour identifier si cette formation est certifiante.

Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

Moyens et supports pédagogiques

Votre formation se déroule en présentiel avec :

- 1 ordinateur
- 1 vidéoprojecteur

Votre formation se déroule à distance avec :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal)

Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- ...

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

Support stagiaire

ARKESYS.NET

70 rue Bergson – 42000 Saint-Étienne
04 28 95 15 82 - info@arkesys.fr
SAS AU CAPITAL DE 60 000 € - SIRET : 501 033 609 00030
ETS secondaire : 58 avenue Debourg - 69007 Lyon - SIRET : 501 033 609 00048
ETS secondaire : 293 route de la Seyne - 83190 Ollioules - SIRET : 501 033 609 00055

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

Accessible à tous

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. [En savoir plus](#)