

# Sublimer l'image de son établissement grâce à savoir faire et son savoir être

## Objectifs

- Améliorer le savoir-être et savoir-faire des équipes.
- S'appropriier l'accueil d'exception
- Déclencher des actes de bienveillance et d'empathie envers son client

## Aptitudes

- Pérenniser notre relationnel a soi et aux autres
- Identifier les leviers de la communication et de l'écoute active
- Adapter son savoir être pour une meilleure expérience client

 2 JOURS / 14 HEURES

 PRÉREQUIS :

Aucun

FORMATION DISPONIBLE



En présentiel    En distanciel

## POUR QUI ?

L'ensemble des services d'un établissement CHR  
RECEPTION - RESTAURATION – ETAGES - SPA



Nous consulter

700 € Hors taxes/personne

Hors taxe/personne

INTER-ENTREPRISE

INTRA-ENTREPRISE

## PROGRAMME

### Les émotions en actions

- Comprendre, adapter et gérer ses émotions
- Identifier les émotions
- A chacun son émotion
- L'influence des émotions

### Accueil d'Exception

- L'expérience client
- Le cadre de référence
- L'écoute active
- La relation client : la dimension humaine

### L'effet miroir des belles histoires

- Créer l'envie par le discours
- Le cerveau, le piège à éviter
- Intensité et conviction
- L'art du pitch
- Un discours qui me ressemble

### Situations difficiles : transformer les pépites en pépites

- Désamorcer les situations délicates
- CARED
- Identifier les déclencheurs des situations délicates
- Communication non violente

# MODALITÉS

## DURÉE :

1 jour (7 heures)

## TARIFS :

Inter-entreprises : Consulter Nous

Intra- entreprises : Consulter Nous

## PARTICIPANTS:

Minimum 5 personnes /session

## FORMATEUR :

Didier SIWIK – Stéphanie SIWIK – Delphine CRAMBES

Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leur métier

## ACCÈS :

Inter-entreprises >> présentiel et à distance

Intra-entreprises >> présentiel et à distance

## DÉLAI D'ACCÈS :

Notre organisme de formation s'engage à vous répondre dans un délai de 48 à 72 heures.

Nous envisagerons la date de début de formation la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes.

Si la formation nécessite des prérequis, nous nous assurerons également que vous les remplissiez soit par des tests, soit par un audit téléphonique.

Sauf cas particulier et en fonction des disponibilités du stagiaire, du formateur ou selon notre planning inter-entreprises, le délai pour la mise en place de la formation est habituellement d'un mois (en moyenne).

## PÉDAGOGIE:

Apports Théoriques -Brain storming

Mise en application

Quiz interactif et ludique

Livret de formation

## ÉVALUATION:

Évaluation des connaissances

Questionnaire d'entrée et de sortie

Quiz interactif intermédiaire

## POUR QUI ?

L'ensemble des services d'un établissement CHR  
RECEPTION - RESTAURATION – ETAGES - SPA

## PRÉREQUIS :

Aucun prérequis nécessaire pour cette formation

## MATERIEL :

### En présentiel

Smartphone avec connexion internet  
(Pour les évaluations et quiz)

Ordinateur avec connexion internet



## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap sous réserve d'une étude en lien avec AGEFIPH

## HORAIRES DE LA FORMATION :

9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

Pauses : 10h30 - 15h30

Programme 2023

## POUR LES PARTICIPANTS :

Livret de formation

## POUR L'ENTREPRISE:

Attestation et Mesures d'efficacité