



EXCELLENCE CLIENT

MODULE 1

1h30

LA NOTION D'EXCELLENCE EN HÔTELLERIE RESTAURATION

- Définition de l'excellence : au-delà de la satisfaction, la création d'une expérience mémorable.
- Les standards internationaux de qualité (hospitalité, attention, personnalisation).
- L'importance de la première impression : accueil, posture, regard, ton de voix.
- Le rôle du langage verbal et non verbal dans la perception du professionnalisme.
- L'impact de la présentation personnelle (tenue, hygiène, attitude).

ATELIERS

- **Jeu de rôle « Première impression »** : mise en situation d'un accueil client à la réception ou au restaurant.
- **Débrief collectif** : analyse des points forts et axes d'amélioration observés.

MODULE 2

1h00

LES DIFFÉRENTS TYPES D'ACCUEIL

- Accueil direct (en présentiel) :
 - Préparation de la zone d'accueil (propreté, signalétique, ambiance).
 - Posture, gestuelle, sourire professionnel.
 - Gestion du regard et de la distance interpersonnelle.
- Accueil indirect (téléphonique) :
 - Organisation du poste de travail.
 - Structure d'un appel professionnel : salutation, identification, écoute, reformulation, clôture.
 - Ton de voix et articulation.
- Accueil digital (e-mail, chat, réseaux sociaux) :
 - Rédaction professionnelle et personnalisée.
 - Réactivité et cohérence de ton avec l'image de marque.

ATELIERS

- **Simulation d'accueil client : en binômes**, un participant joue le rôle du client, l'autre celui du réceptionniste.
- **Exercice d'appel téléphonique** : gestion d'une demande de réservation ou d'une réclamation.
- **Analyse collective** : repérage des bonnes pratiques et des maladresses à éviter.

MODULE 3

1h00

LA COMMUNICATION D'EXCELLENCE

- Les principes de l'écoute active : reformulation, questionnement, validation.
- Le pouvoir du langage positif : mots qui rassurent, tournures valorisantes.
- Les mots à éviter : expressions négatives, jargon technique, familiarités.
- Adapter son discours selon la personnalité du client (calme, pressé, exigeant, indécis).
- L'importance de la cohérence entre le verbal et le non-verbal.

ATELIERS

- **Jeu de rôle « Client exigeant »** : adapter son discours à différents profils de clients.
- **Exercice de reformulation** : à partir de phrases maladroites, reformuler de manière positive.

EXCELLENCE CLIENT

MODULE 4

1h30

CULTURE D'ÉQUIPE

Contenu :

- La culture d'entreprise : valeurs, mission, vision.
- La cohérence entre les services : réception, restauration, housekeeping, maintenance.
- Les outils de communication interne (briefings, cahiers de liaison, réunions flash).
- L'impact du travail d'équipe sur la satisfaction client et la fidélisation.
- La reconnaissance et la valorisation des efforts collectifs.

ATELIERS

- **Jeu collaboratif « Le parcours client »** : reconstitution du parcours d'un client de son arrivée à son départ, identification des points de contact et des zones de friction.
- **Atelier de communication interne** : simulation d'un briefing d'équipe avant un service.

MODULE 5

1h30

GÉRER LES SITUATIONS EXIGEANTES AVEC ÉLÉGANCE

- Typologie des clients exigeants : stressés, mécontents, agressifs, manipulateurs.
- Techniques de gestion du stress et de maîtrise de soi.
- Méthodes de résolution de conflits : écoute, empathie, reformulation, proposition de solution.
- Transformer une réclamation en opportunité de fidélisation.
- Le suivi post-incident : communication interne et retour client.

ATELIERS

- **Mises en situation de réclamation** : gestion d'un client mécontent au restaurant, d'un problème de chambre, ou d'un retard de service.
- **Jeu de rôle « L'élégance dans la tension »** : apprendre à garder le calme et la courtoisie.

ÉVALUATION DES ACQUIS

0h30

- Quiz de validation des connaissances.
- Évaluation pratique : simulation d'une situation d'accueil complète.
- Feedback personnalisé du formateur.