



LE HAUT DE GAMME ATTITUDE



7 heures soit 1 jour



⇒ Collaborateur en relation de Service avec la clientèle et travaillant dans l'univers du Haut de gamme et du Luxe.

Objectifs

- ⇒ Adopter les attitudes et comportements porteurs des valeurs de luxe en relation client.
- ⇒ Se sensibiliser au profil des clients, leur style de vie, leurs envies, attitudes, plaisirs etc.
- ⇒ Prendre conscience de sa responsabilité individuelle dans la satisfaction client.

les FORMATEURS

Mme Catherine MARCHAND – Formatrice, Gouvernante Générale
Mme Frédérique LECRIVAIN – Formatrice Consultante International en YIELD Management.



PRÉREQUIS

Toute personne en relation avec la clientèle.

CATALYSE SAS FORMA

Contact OCCITANIE (65) – M. PUYET Michel - catalyse@catalyse.fr – 05 62 45 34 93

Contact OCCITANIE (31) – Mme SOUKRA Julie – juliesoukra@catalyse.fr – 05 62 14 14 78

Contact NOUVELLE AQUITAINE (64) – Mme PUYET Catherine – catherinepuyet@catalyse.fr – 05 59 27 55 40

Programme

Travailler dans un environnement Haut de Gamme suppose ou maîtrise les subtilités et les codes.

1. Découverte de l'environnement Haut de Gamme :

- Qu'est-ce que le luxe?
- Les éléments de la prestation
- Les attitudes à bannir
- Les mots élégants

2. Attitude :

- Dimension professionnelle : Faire prendre conscience à chacun de sa valeur au sein de l'équipe et les pousser à un regard critique sur le travail effectué au quotidien mais aussi sur les attentes en matière de service des clients.

3. Dimension esthétique :

- Valoriser et véhiculer sa propre image dans le luxe, la gestuelle, la démarche, l'attitude générale devant faire comprendre l'impact de sa propre image dans sa relation avec le client. Cette dimension prend aussi tout son sens l'appréciation des lieux, déco...
- Porter en soi l'émotion de son hôtel et la communiquer à travers une fierté d'appartenance lisible dans le regard mais aussi dans l'action.
- Se mettre toujours à la place du client, anticiper plus que jamais leur besoin.
- Les clients sont prêts à recommander après que l'on ait l'art d'aller au-delà de leur satisfaction.
- Personnaliser, valoriser, porter l'attention avoir le sens du détail, oser...



MODALITÉS TECHNIQUES, PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

- 1) Les modalités pédagogiques : Mise en situation, Débriefing, Film pédagogique.
- 2) Le rôle du ou des formateurs : Transmettre ses connaissances aux autres, ses savoirs et ses savoir-faire en méthode applicative et pratique
- 3) Les matériels utilisés : Salle de cours, vidéo projecteur, document technique.
- 4) Les documents remis aux participants : document pédagogique
- 5) Nature des travaux demandés aux participants : de remplir les documents d'évaluation et de synthèse

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS DES CONNAISSANCES

Les modalités d'évaluations des connaissances individuelles pendant la formation et à l'issue de celle-ci : Tests et QCM

CATALYSE SAS FORMA

Contact OCCITANIE (65) – M. PUYET Michel - catalyse@catalyse.fr – 05 62 45 34 93

Contact OCCITANIE (31) – Mme SOUKRA Julie – juliesoukra@catalyse.fr – 05 62 14 14 78

Contact NOUVELLE AQUITAINE (64) – Mme PUYET Catherine – catherinepuyet@catalyse.fr – 05 59 27 55 40

