

COLLECTION
"PRÊT À FORMER"



HOSPITALITY CONSEIL

L'offre triple play pour l'hôtellerie



COLLECTION
"PRÊT À FORMER"



ÉLÉGANCE RELATIONNELLE ET ESPRIT DE SERVICE

POUR QUI ?

- Toutes personnes en contact avec des clients

FORMATIONS PROPOSÉES

- Image de soi et valorisation de son esthétique
- Les attitudes de service
- Enchantez-les et ils reviendront
- Clients difficiles, je vous aime !
- Do you speak tourist ?



« IMAGE DE SOI & VALORISATION DE SON ESTHÉTIQUE »

Devenez un vrai « French ambassadeur »

POUR QUI ?

Toutes personnes en contact avec des clients

DURÉE

1 à 2 jours

OBJECTIFS

- Prendre conscience de la valeur de son image
- Intégrer les notions d'esthétisme et de raffinement à la française
- Valoriser son image personnelle

PROGRAMME SYNTHÉTIQUE

- Décryptage d'un beau Dress code
- Les composantes de la French Elégance (couleurs, matières, coupes...)
- Les codes vestimentaires pour hommes & femmes par secteur
- Apparence « pour elle » et « pour lui » : nos conseils pour une présentation raffinée « de la tête aux pieds » (maquillage, coiffure...)

LES PLUS

- Mise en situation, jeux de rôles.
- Techniques d'improvisation
- Techniques du décodage du non verbal par le détective Joe Navarro

« LES ATTITUDES DE SERVICES »

Devenez un expert du savoir-être et de l'accueil

POUR QUI ?

Toutes personnes en contact avec des clients

DURÉE

1 à 2 jours

OBJECTIFS

- Optimiser sa communication verbale et non verbale dans un environnement haut de gamme
- Faire plaisir aux clients par son aisance relationnelle naturelle
- Donner une excellente première impression

PROGRAMME SYNTHÉTIQUE

- Ce que « Paris » veut dire : les attentes des clients
- Les 3 vecteurs de la communication (poids du non verbal)
- La première impression : Règle des 4 x 20
- Savoir s'exprimer avec éloquence

LES PLUS

- Mise en situation, jeux de rôles
- Techniques d'improvisation
- Techniques du décodage du non verbal par le détective Joe Navarro



« ENCHANTEZ LES ET ILS REVIENDRONT »

Faites vous plaisir en faisant rêver vos clients !

POUR QUI ?

Toutes personnes en contact avec des clients

DURÉE

1 à 2 jours

OBJECTIFS

- Déterminer les empreintes émotionnelles de votre entreprise
- Faire acheter par le rêve
- Outiller les équipes aux attitudes « enchanteresses »
- Déployer une communication multi-sensorielle

PROGRAMME SYNTHÉTIQUE

- 1/ Les Enjeux de l'expérience client
Méthode des « moments of truth »
- 2/ Produire la magie
- ESPRIT : Apprendre à surprendre - L'art du story telling
- COEUR: Apprendre à émouvoir - comprendre les émotions
- CORPS: Apprendre à stimuler - Les 5 sens
- 3/ Concevoir votre design expérientiel de service

LES PLUS

- Apagogie
- Jeux et stimulations
- Clown & imaginaire

« CLIENTS DIFFICILES, JE VOUS AIME ! »

Devenez le spécialiste de la réclamation client

POUR QUI ?

Toutes personnes en contact avec des clients

DURÉE

1 à 2 jours

OBJECTIFS

- Ne plus craindre les clients « pénibles »
- Développer l'empathie professionnelle
- Savoir gérer son propre stress en apportant des réponses appropriées aux situations difficiles
- Pratiquer une communication fluide & paisible pour le bénéfice de chacun

PROGRAMME SYNTHÉTIQUE

1. Découverte de l'autre et de son stress : l'empathie professionnelle
2. Connaître les caractéristiques des 4 styles de communication
3. Reconnaître les faits des opinions et des sentiments : la prise de recul
4. Une méthode de gestion des situations difficiles : la démarche constructive

LES PLUS

- Mise en situation, jeux de rôles
- Techniques de Sophrologie
- Clown & émotions



« DO YOU SPEAK TOURIST ? »

Devenez l'employé(e) préféré(e) des touristes

POUR QUI ?

Personnel en contact
avec une clientèle étrangère

DURÉE

1 à 2 jours

OBJECTIFS

- Comprendre les spécificités des clientèles internationales pour mieux répondre à leurs attentes et les fidéliser

PROGRAMME SYNTHÉTIQUE

- Faire tomber les préjugés
- Carnet de voyages
- Guide du parfait linguiste

LES PLUS

- Mise en situation, jeux de rôles

MERCI, À BIENTÔT



HOSPITALITY CONSEIL

L'offre triple play pour l'hôtellerie



ÉCRIVEZ-NOUS :

63, avenue des Champs Elysées
75008 Paris

CONTACTEZ-NOUS :

hello@hospitality-conseil.com

RETROUVEZ-NOUS :

www.hospitality-conseil.com