

PROGRAMME

ACCUEILLIR ET SERVIR EN HOUSEKEEPING

OBJECTIF

- Développer l'accueil et la relation client auprès du personnel d'étages.

PROGRAMME

- **Anticiper les attentes des clients pour le service étage** : Attentes spécifiques en fonction des nationalités, du type de clientèle, des habitudes, préférences et demandes.
- **Connaitre les attentes des clients** : Image et attente des voyageurs. Notre rôle dans les lieux. Organiser son matériel dans les couloirs et la chambre.
- **Savoir, savoir être, savoir-faire** : Les bonnes attitudes.
- **Offrir disponibilité et réactivité** : Le sens du service.
- **Connaitre les différents styles de communication** : attitude, posture, aspect, distance, langage.
- **Comprendre la communication non-verbale positive lors des interactions** : le contact visuel, les expressions du visage, les mouvements du corps, le ton, le timbre de la voix
- **Comprendre la communication verbale lors des demandes** : saluer, se présenter, acquiescer, présenter ses excuses, offrir sa disponibilité, inviter à patienter, prendre congé.
- **Exercices de mise en situation sur le terrain** : Jeux de rôles avec plaintes liées aux Etages et/ou interactions voyageur.