OPTIMISER SA RENTABILITE

FICHE PROGRAMMATION

HOTELLERIE RESTAURATION : SE DIFFERENCIER PAR LE SERVICE VIP

Public

Toute personne en charge d'accueil téléphonique et/ou physique

Prérequis

Avoir une première expérience client en hôtellerie restauration.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les particularités des clients VIP.
- Identifier les enjeux liés à cette clientèle.
- Adapter ses pratiques, adopter les codes du luxe.

Contenu

Qu'est-ce qu'un VIP ?
Historique et définition
Importance de l'accueil / La notion de service
Appréhender le rôle et les missions de l'accueil dans l'hôtellerie de luxe
Focus sur la clientèle luxe : La considération et l'impression d'être unique

Le Cycle de l'accueil
Appliquer les nouveaux préceptes de l'accueil au service des VIP
Identifier dans sa propre pratique les points forts et les axes d'amélioration

La communication VIP
Soigner sa présentation physique
La communication non verbale
Intégrer des attitudes propres aux hôtels haut de gamme : le sens du service, le sens de a disponibilité, le sens de la réactivité
L'empathie / Comprendre les caprices de « stars »
La psychologie des VIP, ses attentes

Les enjeux de la relation VIP
Une démarche d'accueil spécifique
Développer son audience
Développer son CA
Analyse de la pratique professionnelle

Lieu	Qualification de l'intervenant	Date	Durée	Coût	Code
Nouméa	Formateur(trice) expert(e) en tourisme	02/06/2025	8 h	39 000 F	5045
Nouméa	Formateur(trice) expert(e) en tourisme	09/09/2025	8 h	39 000 F	5045