



FICHE PROGRAMMATION

HOTELLERIE RESTAURATION : PARCOURS CLIENT - BATIR SON PLAN D'ACTION POUR CAPTER ET FIDELISER

Public

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

Prérequis

Avoir une première expérience client en hôtellerie restauration.

Objectifs pédagogiques

Identifier les enjeux de la relation client
Cartographier le parcours client de son établissement
Sélectionner ses actions de transformation du parcours clients

Contenu

Hospitalité & le sens du Service ?

Historique et définition de l'hospitalité et du service
Importance de l'accueil
Les enjeux de la relation client

Le parcours client

Capter l'attention du futur client : quels supports de communication ? Comment se faire connaître ?

Quels moyens de communication (agence de com, internet, médias traditionnels, agences de voyage ou de tourisme, bouche à oreille)

La **Réservation**: les systèmes de réservation; La tarification; Le Yield Management. Liste des moyens de réservations existants (tel, mail, site internet, agence)

L'Accueil, Arrivée, 1ère impression : ses conditions d'accueil (signalétique, parking, entrée de la structure, bureau d'accueil)

La **prise en charge** du client : Découvrir son client et savoir lui donner toutes les informations nécessaires au bon déroulé de l'expérience; Les différents types de clients

Le **séjour**: Maîtriser son produit de A à Z; Savoir décrire le déroulé de l'offre

Focus **Hygiène & Sécurité** : L'importance d'être aux normes internationales, les impératifs

Focus **Imprévu** : savoir réagir; Définir les options possibles

Facturation: les méthodes et moyens de paiement existant

Le **départ**: la dernière impression et la prise de congés; Feedback à chaud du client

Retours d'expérience du client : Bon ou mauvais, que faire des retours clients ? Questionnaire de satisfaction client à froid via internet, Avis Internet

La **Fidélisation** : comment faire revenir son client ? Base de données client, carte de fidélité

Atelier: Prioriser les axes clé d'expérience pour se différencier, synthèse et plan d'action personnel