



## 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 la 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