



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