



## GÉRER LA RELATION CLIENT DANS L'HOSPITALITÉ DE LUXE

La certification "Gérer la relation client dans l'hospitalité de luxe" s'inscrit dans un dispositif à vocation de professionnalisation. Sa finalité est d'attester de la maîtrise de compétences complémentaires à l'exercice de métiers.

### Modalités

**Durée:** 35.00 heures (5.00 jours)

#### Profils des stagiaires

- Majordome
- Concierge/Réceptionniste/Personnel du hall
- Guest relation, conseiller/conseillère clientèle Gouvernante
- Service en restauration Maître.sse d'hôtel
- Toute personne en relation avec le touriste

#### Prérequis

- Maîtriser la langue Française à l'écrite et l'orale

#### Délai d'accès

Inscription 1 mois à l'avance

#### Nombre de participants

Mini : false Maxi : false

#### Tarif

0.00 €

### Objectifs pédagogiques

- PRÉPARER L'ARRIVÉE D'UN CLIENT AFIN D'ASSURER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE PAR LA PERSONNALISATION DE L'ACCUEIL, EN RÉCOLTANT ET SYNTHÉTISANT DES INFORMATIONS UTILES
- DÉVELOPPER UNE VISION GLOBALE DU « PARCOURS CLIENT »
- ACCUEILLIR ET PRENDRE EN CHARGE LA CLIENTÈLE EN RESPECTANT LES PRINCIPES ET CODES DU SAVOIR- VIVRE
- RECUEILLIR LES BESOINS DU CLIENT AU TÉLÉPHONE
- ADAPTER SES ÉLÉMENTS DE COMMUNICATION VERBALES ET NON VERBALES EN FONCTION DE LA CULTURE DE SON CLIENT
- PRÉSENTER L'OFFRE DE PRODUITS ET DE SERVICES DE SON ÉTABLISSEMENT À UN CLIENT
- PRATIQUER L'ÉCOUTE EMPATHIQUE DES PROPOS DU CLIENT DANS L'ÉTAPE D'ARGUMENTATION
- RÉPONDRE AUX OBJECTIONS FONDÉES OU NON FONDÉES DE SON CLIENT
- DÉTECTER LES SIGNES AVANT-COUREUR D'UN CONFLIT AFIN D'Y REMÉDIER
- ÊTRE FORCE DE PROPOSITION AUPRÈS DE SA HIÉRARCHIE AFIN DE FAIRE PROGRESSER LE NIVEAU DE QUALITÉ INTERNE
- METTRE EN OEUVRE UNE COMMUNICATION DIGITALE D'EXCELLENCE AVEC LA CLIENTÈLE
- RÉPONDRE AUX OBSERVATIONS NÉGATIVES OU NEUTRES DÉPOSÉES PAR LA CLIENTÈLE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

### Contenu de la formation

- PRÉPARER L'ARRIVÉE D'UN CLIENT AFIN D'ASSURER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE PAR LA PERSONNALISATION DE L'ACCUEIL, EN RÉCOLTANT ET SYNTHÉTISANT DES INFORMATIONS UTILES
  - Appliquer les codes du luxe afin d'assurer une excellence de service
  - Appliquer un accueil client personnalisé
  - Préparer l'arrivée d'un client en prenant en compte son environnement extérieur et intérieur, et en rassemblant les informations nécessaires afin de personnaliser son accueil
- DÉVELOPPER UNE VISION GLOBALE DU « PARCOURS CLIENT »
  - S'approprier une vision globale du parcours client
  - Comprendre que le parcours client dans le luxe se fait grâce au sens du détails



- Identifier les différentes étapes du parcours client et les comportements à adopter pour atteindre l'excellence de service
- Savoir adapter son parcours en fonction des différentes situations rencontrées comme le handicap
- ACCUEILLIR ET PRENDRE EN CHARGE LA CLIENTÈLE EN RESPECTANT LES PRINCIPES ET CODES DU SAVOIR- VIVRE
  - Maitriser le savoir-être
  - Adopter un esprit de service
  - Maitriser les règles du savoir-vivre et de préséance
  - Soigner sa présentation
  - Se connaître soi : comment améliorer ses compétences.
  - Comprendre la notion de plaisir partagé: "Faire et se faire plaisir"
  - Comprendre l'importance du 1er contact et prendre en charge le client
  - Appliquer l'écoute active, le questionnement et la reformulation
- RECUEILLIR LES BESOINS DU CLIENT AU TÉLÉPHONE
  - Comprendre les enjeux de l'appel téléphonique : 1ère image de l'établissement
  - Appliquer un savoir être irréprochable au téléphone
  - Répondre efficacement en pratiquant l'écoute active, le questionnement et la reformulation
  - Maitriser les règles de la prise de congés
- ADAPTER SES ÉLÉMENTS DE COMMUNICATION VERBALES ET NON VERBALES EN FONCTION DE LA CULTURE DE SON CLIENT
  - Maitriser l'accueil multiculturel
  - Savoir s'adapter en fonction de la culture du client
  - Adopter le bon comportement : vocabulaire, expressions afin de ne pas commettre d'impairs
  - Être réactif et personnaliser son service
- PRÉSENTER L'OFFRE DE PRODUITS ET DE SERVICES DE SON ÉTABLISSEMENT À UN CLIENT
  - Identifier le besoin et la demande du client en pratiquant l'écoute active, le questionnement et la reformulation
  - Connaître l'offre de son établissement et les caractéristiques afin de mieux vendre
  - Créer son argumentaire de vente
  - Exposer les avantages et bénéfices des produits et/ou services et au client dans une optique de vendre
- RATIQUER L'ÉCOUTE EMPATHIQUE DES PROPOS DU CLIENT DANS L'ÉTAPE D'ARGUMENTATION
  - Pratiquer une écoute active afin de montrer de l'empathie à votre interlocuteur et installer une relation de confiance
  - Pratiquer la phase d'investigation
  - Reformuler pour démontrer votre implication et compréhension
  - Reformuler pour convaincre en incluant les arguments mettant en avant les avantages, bénéfices du produit
  - Argumenter en mettant en avant les avantages et bénéfices des produits, prestations.
  - Maitriser le vocabulaire luxe
- RÉPONDRE AUX OBJECTIONS FONDÉES OU NON FONDÉES DE SON CLIENT
  - Identifier l'objection afin d'y répondre
  - Répondre en apportant des nouveaux éléments mettant en lumière la concordance avec les besoins du client identifier
  - Répondre en proposant une offre similaire et/ou complémentaire.
  - Appliquer le savoir être adéquate : empathie, patience, humilité
- DÉTECTER LES SIGNES AVANT-COUREUR D'UN CONFLIT AFIN D'Y REMÉDIER
  - Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
  - Faire preuve d'empathie
  - Utiliser la médiation afin d'apporter une solution
  - Développer son assertivité
- ÊTRE FORCE DE PROPOSITION AUPRÈS DE SA HIÉRARCHIE AFIN DE FAIRE PROGRESSER LE NIVEAU DE QUALITÉ INTERNE
  - Transmettre les informations nécessaires du litige client, à vos collaborateurs, à vos supérieurs et/ou service concerné.
  - Rechercher des solutions, être proactif dans la résolution de litige dans une optique d'amélioration constante de la qualité du service client
  - Savoir mettre en place un plan d'action correctif



- METTRE EN OEUVRE UNE COMMUNICATION DIGITALE D'EXCELLENCE AVEC LA CLIENTÈLE
  - Maîtriser la rédaction de courriel personnalisé
  - Respecter une expression écrite élégante : sans faute d'orthographe, respectant les règles grammaticales et en utilisant les règles protocolaires d'usages
- RÉPONDRE AUX OBSERVATIONS NÉGATIVES OU NEUTRES DÉPOSÉES PAR LA CLIENTÈLE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX
  - Découvrir la satisfaction client à travers les RS
  - Rédiger une réponse à une observation négative ou neutre en respectant une expression écrite élégante : sans faute d'orthographe, respectant les règles grammaticales et en utilisant les règles protocolaires d'usages
  - Reformuler la réclamation en étant factuel
  - Apporter une solution au client

### Ressources pédagogiques

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés en salle Accès à un espace digital dédié à la formation Salle équipée et dédiée à la formation

#### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Bilan formateur.rice Mise en situation Quiz en salle Étude de cas concrets

### Modalités de certification

Les 12 compétences doivent être maîtriser pour obtenir la certification "Gérer la relation client dans l'hospitalité de Luxe".

Émargement

Attestation de suivi de formation

Certificat de fin de formation

Diplôme si validé

Les 12 compétences doivent être maîtriser pour obtenir la certification "Gérer la relation client dans l'hospitalité de Luxe".

### Equipe pédagogique

#### Formateur.rice qualifié.e

**Vos référent.es**

**Sarah** : *Référente Handicap /  
Directrice formation*

*Tel : 07 68 44 27 23 / 01 88 61 78 95*

*Mail : [accueilPSH@butler-academy.com](mailto:accueilPSH@butler-academy.com)*

**Samuel G.** : *Président*

*Tel : 01 88 61 78 90*

*Mail : [commercial@butler-academy.com](mailto:commercial@butler-academy.com)*

**Aurélié** : *Référente Stagiaires / Responsable  
Pédagogique*

*Tel : 01 88 61 78 95*

*Mail : [qualité@butler-academy.com](mailto:qualité@butler-academy.com)*



#### Accessibilité

Butler Academy s'engage à répondre au mieux aux personnes en situation de handicap.

Nous avons la chance d'être accompagnés par des partenaires experts du champ handicap. Nous faisons automatiquement appel à eux quand nous rencontrons des problématiques liées à l'adaptation de notre offre.

Mise à jour  
10/04/2023