

Les clés d'un accueil réussi - Hébergement touristique

Lors de cette formation, d'une durée de 8 heures, les apprenants seront formés sur les thèmes suivants :

- Réussir l'accueil d'un client
- Traiter une plainte avec efficacité
- Gérer la caution et l'état des lieux de l'hébergement
- Connaître les responsabilités de chacun : hébergeur, voyageur, prescripteur

Formateur·rice(s) :

- Julien RIVOLLIER

Objectifs visés

- Savoir accueillir un client
- Savoir traiter une plainte
- Connaître les modalités de gestion d'une caution
- Connaître les enjeux liés à l'état des lieux
- Identifier ses responsabilités en tant qu'hébergeur
- Être capable de rappeler ses responsabilités à un client
- Maîtriser son savoir-être
- Connaître les responsabilités de prescripteurs

Méthodes d'évaluation

- Jeu de rôle / Simulation
- Cas pratique

Déroulé pédagogique

Journée 1

- Accueil, tour de table et présentation de la journée
- Comment réussir l'accueil client ?
- Gérer une plainte avec efficacité module 1
- Pause repas
- Gérer une plainte avec efficacité module 2
- La caution et l'état des lieux
- Clôture de la journée

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État

Informations complémentaires

Durée : 8 heures de formation sur 1 jour

Pré-requis : Pas de pré-requis.

Public concerné : Tous les collaborateurs en contact direct avec les clients

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État