

C L' Homme Conseil
Développeur du Capital Humain

PROGRAMME EFFICACITE PROFESSIONNELLE
OFFRE DE FORMATION SECTEUR HOTELLERIE DE LUXE

Céline LANGLOIS
Référente pédagogique, administrative et PSH
06 51 45 42 66
www.clhommeconseil.com
celinelanglois@clhommeconseil.com

LES **4 OBJECTIFS OPERATIONNELS** DE LA FORMATION

1. DÉVELOPPER UNE EXPÉRIENCE CLIENT DIFFÉRENCIANTE, COHÉRENTE ET PERSONNALISÉE
2. FLUIDIFIER LA COMMUNICATION INTERNE, APAISER LES TENSIONS, RENFORCER LA COOPÉRATION
3. RENFORCER LES PRATIQUES MANAGÉRIALES POUR ALIGNER LEADERSHIP, PERFORMANCE ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL
4. UTILISER LE MODÈLE PROCESS COMMUNICATION (PCM) COMME LEVIER DE COMPRÉHENSION, D'ADAPTATION ET D'EFFICACITÉ RELATIONNELLE

PROGRAMME

1 L'ART DE L'EXPÉRIENCE CLIENT UNIQUE DANS L'HÔTELLERIE DE LUXE

- Les codes émotionnels et comportementaux du luxe
- Personnalisation du service : créer des "moments signature"
- Savoir anticiper, surprendre, fidéliser
- Développer la posture d'excellence : écoute active, attention au détail, élégance du geste et du mot

2 COMMUNICATION INTERPERSONNELLE AVEC LE MODÈLE PCM

- Identifier les 6 types de personnalité du modèle PCM
- Adapter sa communication aux besoins psychologiques du client ou du collègue
- Gérer les situations de stress, conflits ou réclamations avec finesse
- Mieux se connaître pour mieux interagir

3 COOPÉRATION INTERSERVICES ET MANAGEMENT RELATIONNEL

- Renforcer la cohésion entre les départements (front et back-office)
- Développer une culture du feedback positif et constructif
- Manager par la motivation : reconnaître les talents et adapter son style
- Conduire des briefings et réunions efficaces et mobilisantes

4 RÉSULTATS ATTENDUS

- Hausse des indicateurs de satisfaction client (NPS, avis, commentaires)
- Meilleure synergie entre les équipes
- Réduction des tensions et des malentendus internes
- Leadership renforcé, fidélisation des talents, meilleure ambiance de travail

Consultez le taux de satisfaction: http://clhommeconseil.com/avis.php

DUREE

Format adaptable selon le niveau et les enjeux de l'équipe / Parcours sur-mesure / Coaching individuel pour directeurs ou chefs de service
Format distanciel nous consulter

PUBLIC

Personnel opérationnel : réception, housekeeping, room service, restauration, conciergerie, spa / Encadrement intermédiaire : chefs de service, superviseurs / Direction : directeurs généraux, responsables d'exploitation
Pour toute adaptation pédagogique au public ciblé, nous consulter

PRE REQUIS

Aucun

ACCESSIBILITE HANDICAP

Nous consulter avant la formation pour tout aménagement particulier

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Un délai de 3 semaines est requis, après consultation, pour mettre en oeuvre la formation

TARIFS

Un devis est établi après analyse de vos besoins

PEDAGOGIE ET MOYENS TECHNIQUES

- Pédagogie active et immersive
- Méthode expérientielle : jeux de rôle, mises en situation réelles, études de cas clients
- Apports théoriques ciblés et directement applicables
- Travail sur les attitudes, la posture, le langage verbal et non-verbal
- Supports personnalisés, fiches pratiques, outils issus du coaching

MODALITES D'EVALUATION

- AVANT : Questionnaire de niveau et recueil des objectifs de développement
- PENDANT : Evaluation à chaque étape (Exercices ou mises en situation)
- APRES : Questionnaire d'évaluation des acquis et d'évaluation de la formation
- APRES : Suivi post- formation à la carte

SANCTION

Certificat de réalisation à l'issue de l'action

LES + DE LA FORMATION

- Intervenante avec 15 ans d'expérience dans la formation
- Une pédagogie basée sur des méthodes actives
- Des études de cas à partir de situations vécues