



**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