

L'accueil pour une clientèle haut de gamme

Comment être orienté client luxe ? Au-delà de la vente du rêve, et de la prestation vendue, cette formation vous permettra de mieux comprendre les attentes de vos clients en prenant en compte la dimension de l'interculturel et du service attendu.

OBJECTIFS

- Définir les attentes de la clientèle de luxe
- Savoir argumenter et orienter son client avec diplomatie
- Développer "l'esprit de service" pour une clientèle haut de gamme

PROGRAMME

Le service et ses critères de qualité pour une clientèle haut de gamme

- Le rôle du service dans le luxe : un produit à part entière
- Déterminer les particularités du client de luxe, ses attentes
- Le savoir-être et savoir-faire à maîtriser pour être en adéquation avec les attentes de son client
- Les outils et les procédés à mettre en œuvre pour promouvoir l'image de marque de l'entreprise
- Connaître ses produits et savoir les valoriser
 - > Travail à partir des situations rencontrées pour déterminer ce qu'est le service pour une clientèle haut de gamme, exemples

Comprendre son client : savoir faire vivre la relation client

- Prendre en compte la dimension de l'interculturel par rapport au service attendu
- Savoir détecter les attentes et y répondre
- Rester à sa place pour maintenir la relation et s'adapter
 - > Gérer les situations vécues comme perturbantes pour soi
 - > Maîtriser ses émotions, et faire preuve de tact en toute circonstance
- Les attitudes facilitant l'efficacité de la relation
 - > Mises en situations à partir de cas proposés par les stagiaires / formateur

Perfectionner son savoir-faire relationnel

- Savoir rebondir et être créatif dans ses conseils, ses propositions
- Savoir faire rêver et aller au-delà de l'intérêt de son client
- Savoir accompagner avec diplomatie la décision de son client haut de gamme

Viser l'excellence!

- Cultiver ses atouts et s'épanouir dans sa relation
- Savoir partager les bonnes pratiques au sein de l'équipe
- Etre moteur dans la cohésion et la cohérence de l'équipe car un service se construit en équipe

Cette formation peut également s'adresser au manager d'équipe

 **2 jours**

prix par participant

1 460 € HT

code formation : AC04

option restauration

18 € par jour



NOUVEAU



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Une formation dispensée par un formateur expérimenté dans la formation de personnels de luxe, axée sur la pratique et le vécu de chacun des stagiaires

POUR QUI ?

- Toute personne en hôtellerie, tourisme ou boutique de luxe, chargée d'accueillir une clientèle haut de gamme

PRÉ-REQUIS

- Exercer un métier en relation avec une clientèle haut de gamme, ou en avoir le projet

SESSIONS

Paris

- 1-2 avr. 2025
- 15-16 mai 2025
- 10-11 juin 2025
- 18-19 sept. 2025
- 16-17 oct. 2025
- 13-14 nov. 2025
- 9-10 déc. 2025

En intra : nous pouvons vous construire une action adaptée au plus près de vos préoccupations avec un accompagnement en situation

STAGE / FORMATION

BULLETIN D'INSCRIPTION

Intitulé _____
 Code _____
 Date _____ Lieu _____
 Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
 Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

ENTREPRISE

Raison sociale _____
 N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
 Adresse _____
 Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
 Nom _____ Prénom _____
 Fonction _____ Tél.(ld) _____
 Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
 Nom _____ Prénom _____
 Fonction _____ Tél.(ld) _____
 Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur votre facture ?

Oui Non
 Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non

Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
 (à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : CMCIFRPP

Nom _____
 Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)