



ÉCOLE DUCASSE

PARIS CAMPUS

DATE, DURÉE ET COUT PAR PERSONNE

- Du 04 au 05 Novembre 2021
- 2 jours – 16 heures
- 1 150 € HT

CONTENU DE LA FORMATION

La qualité de service ne se résume plus à un accueil aimable et à une prise en charge élégante. Les codes de l'Hôtellerie ont évolué ces dernières années. L'expérience client devient globale et les établissements cherchent à créer une sensation de bien-être, allant bien au-delà des standards de services. Ils tentent désormais de développer l'intérêt du client pour un lieu en utilisant des repères émotionnels et en lui faisant vivre une expérience unique.

- Développement d'une culture de service : savoir être et savoir vivre
- Sensibilisation de vos collaborateurs aux facteurs d'ambiance
- Techniques pour développer votre empathie et celle de vos représentants face à la clientèle
- Maîtriser son image et la synchronisation des éléments de langage (attitude, gestuelle, communication verbale et non-verbale, etc.)

METHODES PEDAGOGIQUES

- Pédagogie active basée sur une explication théorique et une mise en application pratique
- Alternance de démonstration et participation
- Formation dynamique impliquant une participation active des stagiaires
- Auto-analyse de fin de stage
- Échanges entre participants

OBJECTIFS GENERAUX ET CONNAISSANCES TRANSVERSES

- Être en phase avec l'évolution des codes de l'hôtellerie en développant plus de proximité avec le client
- Dépasser vos standards de service afin de créer une sensation de bien-être chez votre clientèle
- Mettre en œuvre une expérience client unique

PUBLIC CONCERNE

Professionnels de la restauration (salle, bar, management, etc.)

PRE-REQUIS

L'inscription à ce stage est ouverte à toutes les personnes majeures et aux professionnels de l'hôtellerie-restauration.

ORGANISATION

Effectif maximum : 10 personnes

Lieu de formation : Ecole Ducasse Paris Campus

16 – 20 avenue du Maréchal Juin, 92360 Meudon

Horaires : de 9h à 17h (présence obligatoire à 8h30 autour d'un café d'accueil)

Les déjeuners sont inclus et pris en commun sur place

Appareil photo autorisé

APPRECIATION DE RESULTAT

Un certificat de réalisation de l'action de formation est remis à chaque participant à l'issue de la formation.

SUPPORT DE COURS

Les documents pédagogiques sont remis à chaque participant en fin de stage sous format électronique.

ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

La formation est assurée par un professionnel, spécialiste du domaine enseigné, et encadrée par le comité pédagogique de l'Ecole Ducasse Paris Campus.

DELAJ ET MODALITES D'ACCES AUX FORMATIONS

L'inscription aux sessions se fera en fonction de vos contraintes et selon les places disponibles.

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les aspects, l'accessibilité et le type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogiques sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de pouvoir orienter ou accompagner au mieux les personnes en situation de handicap.

Tél : 01 34 34 19 00

Email : pariscampus@ecoleducasse.com
ecoleducasse.com



ÉCOLE DUCOSSE

PARIS CAMPUS