

# 4.1 PERSONNALISER L'ACCUEIL CLIENT EN UTILISANT LES CODES DU LUXE

## Public visé

Cette formation s'adresse aux professionnels de l'hôtellerie et aux acteurs du tourisme souhaitant personnaliser la relation client dans le but de développer la satisfaction et fidéliser leur clientèle.

## Prérequis

Avoir les connaissances et compétences élémentaires en accueil et service client.

Connaître la promesse client de son entreprise.

## Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- \* Comprendre et mettre en œuvre les principes de personnalisation d'accueil et de séjour :

- Récolter et exploiter les informations nécessaires
- Détecter les attentes non formulées par ses clients
- Faire preuve d'attentions ciblées pour chaque client

- \* Connaître les différents modes de fonctionnement : les siens et ceux d'autrui

- \* Maîtriser des outils pour améliorer son attention, mieux communiquer et gérer ses émotions

- \* Travailler sa posture professionnelle

## Contenu et déroulement de la formation

### Programme détaillé :

#### JOUR 1 :

##### MODULE 1 : AMÉLIORER SA POSTURE D'ACCUEIL ET SES ATTITUDES POUR UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE CLIENT

- Stimuler son corps et son esprit pour adopter une posture professionnelle d'ouverture
- Pratiquer des exercices de mobilité et de respiration pour maîtriser ses émotions
- Gérer sa fatigue et améliorer la récupération

##### MODULE 2 : AMÉLIORER SA COMMUNICATION ET SON ÉCOUTE POUR FAIRE PREUVE D'EMPATHIE

- Connaître les principaux modes de fonctionnement humains pour identifier les siens et ceux de ses clients
- Acquérir les fondamentaux de l'écoute active et empathique
- Clarifier les besoins profonds du client par des questions ouvertes, et les reformuler
- Apprendre à utiliser la communication assertive (s'exprimer en « Je »)

#### JOUR 2 :

##### MODULE 3 : PASSER DE L'ATTENTE NON FORMULÉE À L'ATTENTION PERSONNALISÉE

- Observer et décrypter les postures habituelles des clients pour comprendre leurs besoins spécifiques non exprimés
- Identifier les questions à se poser et à poser aux clients

- Récolter, traiter et synthétiser les informations pertinentes pour passer à la personnalisation
- Mettre en pratique : étude de cas
- Quelles attentions personnalisées pour quelle typologie de clients ? Les petits "+" qui font la différence

##### MODULE 4 : LA PERSONNALISATION EN PRATIQUE

- Personnaliser les situations les plus simples et les plus touchantes pour susciter émotions et souvenirs
- Déployer des attentions personnalisés
- Utiliser des mots et expressions choisis pour personnaliser la relation et renforcer le lien établi avec le client
- Faire preuve d'agilité dans l'organisation du séjour
- Prévoir les ressources pour la personnalisation
- Recueillir et mesurer la satisfaction pour fidéliser, dans un process d'amélioration continue

#### JOUR 3 :

##### MODULE 5 : CONNAITRE ET PRENDRE CONSCIENCE DE SES VALEURS POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Recherche des valeurs individuelles au service de l'entreprise
- Adopter des postures professionnelles adaptées

##### MODULE 6 : MISE EN PRATIQUE

- La mise en pratique selon les situations courantes ressorties dans le groupe lors de la formation
- Synthèse de la formation

## Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure.

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes  
45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

## Durée et horaires

La formation se déroule sur 3 jours, soit 21h de formation, réparties selon les horaires suivants :  
9h00-12h30 / 13h30-17h00

Modalités et délais d'accès: En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

## Tarif en co-animation

1260€ HT par participant

Ce tarif comprend l'intervention des deux formateurs sur 3 journées, soit 21h de formation, pour un groupe allant de 4 à 10 stagiaires en inter-entreprise. La formation est possible à partir de 4 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

## Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques sur l'importance d'une bonne préparation physique et mentale afin d'adopter la posture professionnelle et une communication adaptée à son propre bien-être, facilitant le bien-être client.
- Entraînement par des exercices de préparation physique et mentale.
- Analyse de cas pratiques et retours d'expériences des participants pour une approche concrète et de terrain.
- Organisation en sous-groupe d'un séjour client de 1 à 2 jours, sur la base d'un scénario réaliste et réalisable, adapté à une typologie de clients.
- Apports de connaissances sur un budget prévisionnel : intégration de l'exercice dans l'organisation du séjour client

Méthodes d'évaluations :

QCM, mises en situation, résolution de cas pratique : organisation d'un séjour client

Cette formation vous intéresse ?  
Contactez notre équipe !



**Tyfaine LUC**

06 79 65 02 49

tluc@aixlesbains-rivieradesalpes.com

## Les formateurs intervenants

**Jonathan Genin**, formateur et coach en développement physique et mental, et **Sylvie Bartholomé**, formatrice en gestion d'entreprise et management d'équipe, co-animent ce programme de formation pour **apprendre à décrypter les attentes non formulées de vos clients dans le but de personnaliser leur accueil et leur séjour, en lien avec la promesse client.**



Sylvie BARTHOLOMÉ

Sylvie possède une double expertise en restauration et formation, qu'elle met depuis 20 ans au service des hôteliers, cafetiers, restaurateurs et commerçants dans l'alimentation. Dans le management, la gestion des ratios et coûts de revient ou dans la réglementation, ses enseignements sont rapidement applicables sur le terrain.



Jonathan GENIN

Jonathan est spécialiste des métiers de la forme. En travaillant sur la posture et la communication, Jonathan propose aux personnels et chefs d'entreprise d'apprendre à incarner leurs potentiels physique, mental et émotionnel.