

# 3. Relation client hotellerie / restauration

[rev\_slider\_vc alias= »diapo-2"]

- Rappeler les enjeux du sens commercial et de la relation client
- Sensibiliser aux techniques de vente, à chacune des étapes de la relation client
- Développer une motivation à offrir une qualité de service à chaque client, même les clients difficiles

## **Retour sur la notion d'accueil et de prise en charge d'un client**

- Attitude, comportement et présentation générale
- L'état d'esprit commercial / relation client : Savoir identifier les attentes des clients Les étapes stratégiques de la relation commerciale
- La communication verbale et le vocabulaire professionnel
- Comprendre en quoi mon comportement peut impacter l'image de mon établissement

## **De l'accueil à la satisfaction du client**

- La prise en charge d'un client
- Les premiers échanges et les premières paroles : comment s'adresser à lui ? Le cas spécifique des périodes dites de rush
- Savoir accorder une attention à chaque client Gérer les clients difficiles avec habilité

## **Le comportement à adopter dans la continuité des échanges**

- Savoir reconnaître ses clients, pourquoi ?
- Proposer son aide ou un service adapté
- Savoir être force de proposition pour apporter un service de qualité S'assurer de la satisfaction du client

### **Focus sur les nouveaux comportements**

- La notion de concurrence sur le secteur CHR
- La puissance des réseaux sociaux
- Le parcours des notations (Booking, Tripadvisor, etc.)  
Influencer les clients avec délicatesse et tact