

Améliorer la relation client pour les personnels d'étages et d'entretien

Objectif

Comprendre et anticiper les attentes et demandes du client.
Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent la clientèle.
Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de son entreprise.
Savoir gérer efficacement les situations difficiles.

- [Dates & lieux \(1\)](#)
- [Contenus](#)
- [Organisation](#)
- [Carte](#)


• Valence - Du 01/09/2017 au 31/12/2020

- 37- 39 rue Barthélémy de Laffemas - Lycée Barthélémy de Laffemas - BP 26 - 26901 Valence
- [GRETA VIVA 5 - Valence](#) - Tél : 04 75 82 37 90
- Contact : RABBE

Public et financement

Financement	Effectif	Recrutement
Bénéficiaire de l'action	--	Ouvert

Public : Tout public

Trouvez un logement pour votre formation / stage sur le site partenaire :  ma formation, mon logement

Programme

Connaître les clients dans l'hôtellerie : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?/n

Identifier les différences entre la clientèle nationale et internationale./n

Connaître les moteurs de la préférence client./n

Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser le client./n

Valoriser sa propre image et celle de son entreprise dans tous les contacts client./n

Offrir une présence empathique à son client (écoute et réponse, discrétion, confidentialité)./n

Aborder les situations difficiles dans la relation client tout en gérant ses émotions et son stress./n

[Fiche détaillée sur le site de l'organisme](#)

Objectif Général

Perfectionnement, élargissement des compétences

Validation de la formation

Attestation de formation

Modalités pédagogiques

Modalité d'enseignement : formation entièrement présentielle

Durées et rythmes

14 heures

Admission

Niveau d'entrée :

sans niveau spécifique

Recrutement :

Aucun/n

Organisme responsable

[GRETA Viva 5](#)

37 rue Barthélemy de Laffemas

26901 Valence

Tél : 04 75 82 37 90

Mail : contact.viva5@greta-viva5.org

Réf : 26_102988
Mise à jour : 26/09/2019
