AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Savoir-être hôtelier : développez l’excellence du service et l’art de l’accueil

Lien : https://afrique-formation.com/formation/savoir-etre-hotelier-developpez-lexcellence-du-service-et-lart-de-laccueil

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
TOU24

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes du savoir-être hôtelier
- Adopter une attitude professionnelle adaptée aux standards de l’hôtellerie
- Améliorer la qualité de l’accueil et de la relation client
- Développer des compétences de communication efficaces
- Gérer les situations délicates avec diplomatie et professionnalisme
- Renforcer l’esprit d’équipe et la coopération entre services
- Contribuer à l’excellence du service et à la satisfaction des clients

POUR QUI ?

- Réceptionnistes et agents d’accueil
- Gouvernantes et personnel d’étage
- Serveurs et personnel de restauration
- Concierges et bagagistes
- Chefs de service hôteliers
- Responsables d’hébergement
- Personnel en contact avec la clientèle
- Toute personne souhaitant développer son savoir-être professionnel dans le secteur hôtelier

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Les fondamentaux du savoir-être hôtelier

- Les valeurs de l’hôtellerie et de l’hospitalité
- L’importance de l’image professionnelle
- Les attentes des clients

2 / Communication professionnelle et relation client

- Techniques de communication verbale et non verbale
- Écoute active et empathie
- Gestion des échanges avec les clients

3 / Présentation personnelle et attitude professionnelle

- Tenue vestimentaire et hygiène
- Posture et langage corporel
- Courtoisie et discrétion

4 / Excellence du service et sens de l’accueil

- Les standards de qualité en hôtellerie
- Anticipation des besoins des clients
- Création d’une expérience client mémorable

Afrique Formation

5 / Gestion des situations difficiles

- Traitement des réclamations
- Gestion des conflits et des clients mécontents
- Maintien du professionnalisme en toutes circonstances

6 / Travail en équipe et collaboration

- Communication entre services
- Esprit d’équipe et entraide
- Contribution à la qualité du service global

7 / Développement personnel et culture de l’excellence

- Gestion du stress et des émotions
- Adaptabilité et proactivité
- Engagement dans l’amélioration continue

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Afrique Formation

Prochaines dates programmées

13 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
30 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation