

# Savoir-recevoir en hôtellerie & restauration : maîtrisez l’excellence de l’accueil et de l’expérience client

*Lien : https://afrique-formation.com/formation/savoir-recevoir-en-hotellerie-restauration-maitrisez-lexcellence-de-laccueil-et-de-lexperience-client*

DURÉE
**3 jours (21h)**

RÉFÉRENCE
**TOU25**

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-recevoir en hôtellerie-restauration
- ✔ Améliorer la qualité de l’accueil client
- ✔ Développer une posture professionnelle irréprochable
- ✔ Maîtriser les techniques de communication avec les clients
- ✔ Gérer efficacement les situations difficiles
- ✔ Améliorer l’expérience client globale
- ✔ Renforcer la fidélisation des clients
- ✔ Optimiser la coordination entre les équipes de service
- ✔ Développer une culture de l’excellence du service

## 👥 POUR QUI ?

- ✔ Personnel d’hôtellerie et de restauration
- ✔ Réceptionnistes et hôtesses d’accueil
- ✔ Serveurs et maîtres d’hôtel
- ✔ Managers de restaurant ou d’hôtel
- ✔ Personnel de service client
- ✔ Responsables qualité en hôtellerie
- ✔ Toute personne travaillant dans les métiers de l’accueil et du service

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



## Programme détaillé

### 1 / Les fondamentaux du savoir-recevoir

- Définition de l’accueil professionnel
- Importance de l’expérience client
- Attentes des clients en hôtellerie-restauration

### 2 / L’image et la posture professionnelle

- Tenue et présentation
- Langage corporel et attitude
- Professionnalisme au quotidien

### 3 / Techniques d’accueil client

- Accueil en face à face
- Accueil téléphonique et digital
- Prise en charge personnalisée

### 4 / Communication et relation client

- Écoute active et empathie
- Gestion des demandes clients
- Adaptation au profil client

Afrique Formation

### 5 / Gestion des situations difficiles

- Clients insatisfaits ou mécontents
- Gestion des conflits
- Techniques de désescalade

### 6 / Qualité de service et excellence opérationnelle

- Standards de service en hôtellerie-restauration
- Cohérence du service
- Amélioration continue

### 7 / Fidélisation et expérience client

- Création d’une expérience mémorable
- Personnalisation du service
- Stratégies de fidélisation

### 8 / Travail en équipe et coordination

- Communication interne
- Coordination des services (réception, salle, cuisine)
- Fluidité du service client

Afrique Formation

## 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

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 23 au 25 Déc. 2026 | Présentiel - Casablanca |
| 10 au 12 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 07 au 09 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 02 au 04 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 04 au 06 Août 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