soprotec
conseil et formation

FICHE DE FORMATION
Réf. 192 · 11.2026

COMMUNICATION

Gestion de la relation client dans l'hôtellerie.

L'hôtellerie est un métier de service. Il importe, quel que soit le standing de l'établissement, d'être excellent à tout moment dans la relation avec le client. Chaque détail compte. L'excellence se travaille et se mérite.

DURÉE	EN ENTREPRISE	LIEU	PRÉREQUIS
1 jour	**CHF 2'400.–** Forfait pour le groupe	**Chez vous ou à Carouge** Dans vos locaux ou dans nos salles	**Aucun**

Programme

- Spécificités de l'accueil dans l'hôtellerie
- On ne peut pas faire une deuxième première bonne impression
- Le **sens du service:** un état d'esprit indispensable pour réussir dans l'hôtellerie
- Le puzzle de la relation client : tous les détails comptent
- Les **mots qui tuent**, les termes qui rapportent
- La communication non verbale "parle" souvent beaucoup plus que les mots
- Les spécificités multiculturelles
- Cas difficiles rencontrés dans les différents services
- Gestion optimale du stress
- Etre excellent partout, avec tout le monde et à tout moment

Objectifs

Permettre à la collaboratrice ou au collaborateur employé dans un hôtel:

- de **pratiquer de manière professionnelle l'accueil** et ceci quel que soit le service concerné (réception, bar, restaurant, fitness ...)
- de **bâtir avec le client une communication sympathique et efficace** en toutes circonstances, y compris lors de situations difficiles comme certaines réclamations
- d'intégrer avec succès les **spécificités culturelles** de la clientèle.

Les participants disposeront à l'issue de la formation **d'outils** destinés à leur permettre de satisfaire, puis de **fidéliser leurs clients** en évitant de nombreuses erreurs.

Pour qui ?

Toute personne travaillant dans le secteur hôtelier ou envisageant d'y travailler

Méthode

Etudes de cas concrets spécifiques à l'hôtellerie, suivies d'analyses et d'éléments théoriques adaptés aux cas. Des documents synthétiques et pratiques seront remis aux participants.