

PROGRAMME DE FORMATION

PREMIÈRE IMPRESSION D'EXCELLENCE

Maîtriser l'art de l'accueil d'excellence dans les établissements haut de gamme

Durée	Tarif	Format	Public
2 jours / 14 heures	2 380 € HT	Présentiel ou distanciel	Tout public

*Formation non certifiante – Action de développement des compétences
(Art. L6313-1 et L6313-7 du Code du travail)*

SOMMAIRE

01	Présentation de la formation	03
02	Objectifs pédagogiques	03
03	Méthodes pédagogiques	03
04	Programme détaillé	04
05	Évaluation des acquis	05
06	Supports et livrables remis aux stagiaires	05
07	Modalités, délais d'accès & accompagnement	05
08	Accessibilité aux personnes en situation de handicap	06
09	Conditions particulières & tarif	06
10	Votre formatrice	06

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Public	Tout public : réceptionnistes, concierges, agents d'accueil, personnel spa et restauration – hôtellerie haut de gamme et luxe
Pré-requis	Aucun prérequis spécifique. Expérience en accueil recommandée.
Format	Présentiel ou distanciel
Type	Inter-entreprises ou Intra-entreprise
Durée	14 heures – 2 jours (4 demi-journées de 3h30)
Horaires	9h00 → 12h30 / Déjeuner 12h30-13h30 / 13h30 → 17h00 (1 pause café de 10 min par demi-journée)
Effectif	1 à 10 participants maximum
Lieu	Inter-entreprises : Paris (ou ville à convenir selon les sessions) Intra-entreprise : dans vos locaux (France entière & Maroc)
Tarif	2 380 € HT – Comprend : positionnement, animation, supports, évaluations, espace Google Drive, attestation
Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Référent handicap : Ouafae Moussa – o.moussa@solenya-consulting.com – 07 56 88 50 15

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les codes de l'excellence dans l'accueil haut de gamme et le luxe
- Maîtriser les 7 premières secondes : posture, regard, sourire, parole
- Mettre en œuvre un accueil personnalisé et mémorable dès le premier contact
- Adapter son approche aux différents profils clients (VIP, groupes, clientèle internationale)
- Créer une atmosphère d'accueil cohérente avec les standards de l'établissement
- Construire son script d'accueil signature et l'ancrer dans sa pratique quotidienne

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Animation interactive et pédagogie participative
- Exercices miroir et ateliers de mise en posture
- Mises en situation filmées avec débriefing individualisé
- Jeux pédagogiques et exercices d'application
- Apports théoriques et outils transposables en situation de travail
- Cas pratiques issus de l'univers hôtelier et spa de luxe

PROGRAMME DE LA FORMATION

Applicable à tous secteurs : hôtellerie, spa, luxe, services, commerce...

Module / Horaire	Objectif opérationnel	Contenu	Techniques
SÉANCE 1 Jour 1 – Matin 9h00 › 12h30	Comprendre les codes de l'excellence et les 7 premières secondes (Module 1)	<ul style="list-style-type: none"> – Les standards de l'accueil dans le luxe et le haut de gamme – Les 7 secondes décisives : impact de la première impression – Codes verbaux, para-verbaux et non-verbaux de l'excellence – Exercices miroir : posture, regard, sourire, gestuelle – La présence professionnelle et l'attitude d'accueil 	<i>Expositive Analogique Active Exercices miroir</i>
SÉANCE 2 Jour 1 – Après-midi 13h30 › 17h00	Adapter l'accueil aux profils clients et gérer les situations complexes (Module 2)	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les différents profils clients et leurs attentes – Accueillir les clients VIP : protocole et attentions particulières – Gérer l'accueil de la clientèle internationale – codes culturels – Accueil des groupes et situations spécifiques (spa, réception) – Mises en situation : accueil réception et accueil spa 	<i>Active Expositive Analogique Jeux de rôles filmés</i>
SÉANCE 3 Jour 2 – Matin 9h00 › 12h30	Le langage de l'excellence et la construction de l'accueil signature (Module 3)	<ul style="list-style-type: none"> – Vocabulaire d'excellence et formules de prestige – Le langage positif et orienté solution dans l'accueil – Cohérence entre décor, ambiance et attitude de l'équipe – Construction de son script d'accueil personnalisé – Atelier : rédaction et jeu de rôle du script d'accueil signature 	<i>Active Expositive Analogique Atelier pratique</i>
SÉANCE 4 Jour 2 – Après-midi 13h30 › 17h00	Gérer les imprévus et ancrer l'esprit d'accueil dans l'équipe (Module 4)	<ul style="list-style-type: none"> – Gérer les retards, plaintes à l'arrivée et attentes avec élégance – Transformer une situation difficile en expérience positive – Transmettre l'esprit d'accueil au sein de l'équipe – Plan d'action individuel – 3 engagements SMART – QCM final de 20 questions (seuil de validation : 70%) 	<i>Active Analogique Expositive QCM final</i>

À noter : en début de formation, un questionnaire de positionnement pédagogique est réalisé.

ÉVALUATION DES ACQUIS

En cours de formation	Mises en situation évaluées à chaque séance (grille formateur critériée) – Jeux de rôles filmés avec débriefing collectif – Observation formateur continue – Auto-évaluation du participant
Évaluation finale	QCM final de 20 questions – seuil de validation : 70% – Mise en situation finale évaluée – Plan d'action individuel – 3 engagements SMART
Évaluation à chaud	Questionnaire de satisfaction remis en fin de Jour 2
Évaluation à froid	Questionnaire de transfert des acquis envoyé à J+30 pour mesurer l'impact en situation de travail
Livrables remis	Attestation individuelle de formation + Certificat de réalisation

SUPPORTS ET LIVRABLES REMIS AUX STAGIAIRES

Tous les supports sont accessibles sur l'espace participant Google Drive dès la convocation :

- Livret pédagogique complet (1 par module)
- Supports de présentation PPT (1 par séance)
- Fiche outil : Grille des codes verbaux et non-verbaux de l'excellence
- Fiche outil : Script d'accueil personnalisé – template
- Fiche méthode : Vocabulaire d'excellence et formules de prestige
- Fiche outil : Accueil des profils clients spécifiques (VIP, international)
- Grille d'observation formateur – mises en situation
- Grille d'auto-évaluation de la posture d'accueil
- Template plan d'action individuel – 3 engagements SMART
- Attestation de fin de formation + Certificat de réalisation

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Recueil du besoin	Entretien de recueil et d'analyse du besoin préalable à l'inscription
Délai d'inscription	Inscription possible jusqu'à 14 jours avant le début de la formation
Convocation	Envoyée 7 jours avant le début de la formation
Accès supports	Accès à l'espace Google Drive dès la réception de la convocation
Sessions	Organisées à la demande, selon vos disponibilités et celles de vos équipes
Accompagnement	Assistance technique et pédagogique disponible tout au long de la formation Tél : +33 7 56 80 44 40 contact@solenya-consulting.com Délai de réponse : 48h maximum (jours ouvrés)

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Engagement	SOLENYA CX s'engage à accueillir et accompagner toutes les personnes en situation de handicap.
Référente handicap	Ouafae Moussa – o.moussa@solenya-consulting.com – 07 56 88 50 15
Adaptation	Toute demande d'adaptation pédagogique ou logistique sera étudiée en amont, lors de l'entretien de recueil du besoin.

CONDITIONS PARTICULIÈRES & TARIF

Tarif inter-entreprises	2 380 € HT par personne pour 2 jours (1 190 € HT / jour / personne)
Tarif intra-entreprise	175 € HT / pers / jour – sur devis selon effectif et localisation Contactez-nous pour une proposition personnalisée
Inclus dans le tarif	Entretien de positionnement, animation, supports pédagogiques, espace Google Drive participant, évaluations, attestation de formation
Financement	Plan de Développement des Compétences (PDC) Dispositif Actions de branches Renseignez-vous auprès de votre OPCO
Devis & inscription	contact@solenya-consulting.com 07 56 88 50 15 solenya-consulting.com

VOTRE FORMATRICE

Nom	Ouafae Moussa
Titre	Consultante & Formatrice en Relation Client et Expérience Client
Expérience	Plus de 15 ans d'expérience dans l'hôtellerie, le spa et les services haut de gamme. Expertise en management de la relation client, formation terrain et développement des équipes.
Spécialités	Relation client, expérience client (CX), qualité de service, communication professionnelle, gestion des réclamations, hôtellerie et spa de luxe
Contact	o.moussa@solenya-consulting.com 07 56 88 50 15