

# Première impression d'excellence

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

**DURÉE**  
2 jours - 14 h

**FORMAT**  
Présentiel / Ligne

**EFFECTIF**  
10 max.

**TARIF INTER**  
1 190 € HT / j

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre ce que signifie l'excellence de l'accueil dans le luxe
- ✓ Maîtriser les codes verbaux et non verbaux de la première impression
- ✓ Mettre en œuvre un accueil personnalisé et mémorable dès le premier contact
- ✓ Gérer l'arrivée de différents types de clients avec aisance et professionnalisme
- ✓ Créer une atmosphère d'accueil en accord avec les standards de l'établissement
- ✓ S'approprier les bons réflexes pour transformer chaque accueil en expérience client

## PROGRAMME

### Déroulé de la formation — 2 jours

01

#### Jour 1 — Matin

##### L'excellence comme standard de l'accueil

Les 7 secondes décisives, codes verbaux et non verbaux, posture, présence et exercices miroir.

02

**Jour 1 — Après-midi****L'accueil personnalisé et les situations complexes**

Adapter son approche au profil client, accueillir les groupes, VIP et clientèle internationale, mises en situation réception et spa.

03

**Jour 2 — Matin****Le langage de l'excellence et l'accueil signature**

Cohérence entre décor, ambiance et attitude, formules de prestige, vocabulaire d'excellence, construction du script d'accueil personnalisé.

04

**Jour 2 — Après-midi****Gérer les imprévus et ancrer l'esprit d'accueil**

Gérer les retards, plaintes à l'arrivée et attentes avec élégance, transmettre l'esprit d'accueil à l'équipe, plan d'action individuel.

**PÉDAGOGIE & ÉVALUATION****Comment on apprend chez SOLENYA CX**

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES	ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation interactive et pédagogie participative</li> <li>• Mises en situation et jeux de rôles (dont filmés avec débriefing)</li> <li>• Travaux individuels et en sous-groupes</li> <li>• Apports théoriques et outils transposables</li> <li>• Cas pratiques adaptés au secteur hôtelier et spa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QCM 20 questions (seuil 70 %)</li> <li>• Mises en situation évaluées</li> <li>• Questionnaire satisfaction J+2</li> <li>• Transfert des acquis J+30</li> </ul>

**INFORMATIONS PRATIQUES****Modalités & organisation**

<b>Durée</b>	2 jours — 14 heures (4 demi-journées de 3h30)
<b>Format</b>	Présentiel ou en ligne
<b>Public</b>	Réceptionnistes, concierges, agents d'accueil, personnel spa — haut de gamme
<b>Prérequis</b>	Aucun prérequis spécifique. Expérience en accueil recommandée.
<b>Effectif max.</b>	10 participants
<b>Tarif inter</b>	1 190 € HT / personne / jour — soit 2 380 € HT pour 2 jours
<b>Tarif intra</b>	1 190 € HT / jour pour toute l'équipe — soit 2 380 € HT pour 2 jours
<b>Financement</b>	Plan de Développement des Compétences (PDC) — OPCO éligible

