AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Relation client en hôtellerie : offrez une expérience client exceptionnelle et fidélisez durablement

Lien : https://afrique-formation.com/formation/relation-client-en-hotellerie-offrez-une-experience-client-exceptionnelle-et-fidelisez-durablement

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
TOU21

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes de la relation client en hôtellerie
- Améliorer la qualité d'accueil et de service
- Gérer efficacement les demandes et réclamations clients
- Développer une expérience client personnalisée
- Renforcer la satisfaction et la fidélisation des clients
- Appliquer les standards de service hôtelier
- Adopter une posture professionnelle irréprochable
- Améliorer la communication avec une clientèle internationale

POUR QUI ?

- Réceptionnistes d’hôtel
- Agents d’accueil
- Personnel de service hôtelier
- Managers d’hôtellerie
- Responsables qualité en hôtellerie
- Concierges et personnels front office
- Toute personne travaillant dans le secteur hôtelier

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Introduction à la relation client en hôtellerie

- Enjeux de la satisfaction client
- Rôle du personnel hôtelier
- Standards de service hôtelier

2 / Accueil et première impression

- Techniques d'accueil professionnel
- Gestion du check-in
- Importance de la communication non verbale

3 / Communication avec les clients

- Écoute active
- Gestion des demandes clients
- Communication multilingue

4 / Gestion des réclamations et situations difficiles

- Traitement des plaintes
- Gestion des clients insatisfaits
- Techniques de désamorçage des conflits

Afrique Formation

5 / Personnalisation de l’expérience client

- Identification des besoins clients
- Services personnalisés
- Création d’une expérience mémorable

6 / Qualité de service et standards hôteliers

- Normes de qualité en hôtellerie
- Procédures internes
- Suivi de la satisfaction

7 / Fidélisation et relation long terme

- Programmes de fidélité
- Stratégies de rétention
- Relation client post-séjour

8 / Professionnalisme et posture en hôtellerie

- Attitude et présentation
- Travail en équipe
- Culture de l’excellence

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
24 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 20 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