

# **ACTION : LES STRATEGIES D'ACCUEIL EN HOTELLERIE DE PLEIN AIR**

---

**Objectifs** : Réussir un accueil percutant, professionnel et maîtrisé

**Méthode** : Présentation des nouvelles stratégies d'accueil en 4 phases d'action

## **Plan de l'intervention**

### **1. La Mise en place des stratégies d'accueil :**

*Une réflexion sur sa stratégie d'entreprise*

- Mettre en place son équipe d'accueil.
- Manager son équipe d'accueil.
- Maîtriser son accueil structurel.

### **2. L'organisation de la structure d'accueil :**

*Une réflexion sur la gestion de la structure d'accueil*

- Organiser la structure pour faciliter le travail de tous.
- Exploiter le fichier client pour en faire un outil de management.
- Mettre en place un marketing relationnel pour fidéliser les clients.
- Maîtriser sa charte graphique pour une meilleure communication.

### **3. La gestion de l'accueil téléphonique :**

*Une réflexion sur le premier contact avec le client*

- Se mettre à la place du client.
- Impliquer l'équipe d'accueil.
- Conséquences d'un bon et d'un mauvais accueil téléphonique.
- Les procédures d'accueil téléphonique.

### **4. L'accueil en direct**

*Gérer parfaitement tous les contacts directs avec les clients*

- Préparer son équipe et les bons arguments.
- Authentifier l'accueil.
- Gérer les conflits et les situations de crise.

## **Participants : Documents à apporter :**

Outils de communication (brochures, lettres, tarifs...)