

Gérer la relation client dans l'hospitalité de luxe

RS6018 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	334
Formacode(s)	34076, 42778, 42788, 42757
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/06/2022
Date d'échéance	01/06/2025

Certificateur(s)

FRENCH TOUCH ATTITUDE · SIRET : 83887847800018

Partenaires habilités

7 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 6 à former et organiser l'évaluation et 1 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
AKOR CONSULTING	47916290100041	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMATION CONTINUE RESTAURATEURS	30497431400011	Former et organiser l'évaluation
ASSISTANCE DIGITALE	80849047800027	Former
AXIONCOM	79527546000041	Former et organiser l'évaluation
BUTLER	79281166300048	Former et organiser l'évaluation
ID8	97801306800017	Former et organiser l'évaluation
PRAXIS DEVELOPPEMENT (PRAXIS DEVELOPPEMENT)	50518372300038	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification "Gérer la relation client dans l'hospitalité de luxe" s'inscrit dans un dispositif à vocation de professionnalisation.

Sa finalité est d'attester de la maîtrise de compétences complémentaires à l'exercice de métiers dans le secteur de l'hospitalité « haut de gamme » et « luxe ».

Notre certification s'adresse à tout collaborateur/ collaboratrice dont le métier le/ la positionne en relation avec les clients de son établissement :

- Réceptionniste
- Concierge
- Majordome
- Guest relation, conseiller/conseillère clientèle
- Gouvernante
- Personnel du hall
- Service en restauration
- Maitre / maitresse d'hôtel
- Praticien / praticienne SPA

Elle atteste que les titulaires ont acquis des compétences complémentaires à leurs compétences « socles » métier,

afin de gérer la relation client d'un public particulièrement exigeant, qui est l'essence même de secteur « haut de gamme & luxe ».

Afin d'améliorer et de maintenir à son meilleur niveau la «perception d'un service d'excellence» propre au secteur défini en amont, les collaborateurs/collaboratrices en contact direct avec le client doivent être en mesure de mobiliser 5 principes actifs de la relation client, à savoir :

- la compréhension du parcours client dans leur établissement
- le savoir-vivre professionnel, et l'excellence relationnelle
- les techniques de vente d'excellence & la communication digitale spécifiques à ce secteur

COMPÉTENCES ATTESTÉES

C1 / Préparer l'arrivée d'un

client afin d'assurer l'excellence relationnelle par la personnalisation de l'accueil, en récoltant et synthétisant des informations utiles

C2 / Développer une vision

globale du « parcours client » au

sein d'un établissement relevant du secteur du luxe, en intégrant les problématiques liées au champ du handicap, de manière à mettre en œuvre la promesse de qualité de service et d'accueil de l'établissement en toutes circonstances

C3 / Accueillir et prendre en charge la clientèle en respectant

les principes et codes du savoir-

vivre, de manière à inscrire le séjour du client dans une perspective d'excellence émotionnelle et sensorielle

C4/ Recueillir les besoins du client au téléphone en adoptant

un comportement verbal et para-verbal irréprochables, afin de répondre à ses besoins de manière efficace et de donner une première image d'excellence d'un établissement relevant du secteur haut-de-gamme ou luxe

C5 / Adapter ses éléments de communication verbales et non verbales en fonction de la culture de son client, pour communiquer efficacement et avec excellence avec des personnes de culture différente, en mobilisant ses connaissances en interculturalité

C6 / Présenter l'offre de produits et de services de son établissement à un client, dans le cadre d'une recherche de développement du profit de l'établissement, afin de déclencher un processus d'achat d'impulsion ou remémoré, par la découverte des besoins implicites du client

C7/ Pratiquer l'écoute empathique des propos du client dans l'étape d'argumentation, de manière à le convaincre, en faisant usage des techniques rhétoriques adaptées au secteur du luxe

C8/ Répondre aux objections fondées ou non fondées de son client, dans le cadre de la finalisation de l'acte de vente, afin de conclure la vente, en utilisant des éléments de langage adaptés au secteur du luxe

C9 / Détecter les signes avant-coureur d'un conflit afin d'y remédier

de façon réactive et constructive, en

mettant en pratique les bases de la

médiation et de l'assertivité

C10 / Être force de proposition auprès de sa hiérarchie afin de faire progresser le niveau de qualité interne, en relayant les motifs d'insatisfaction collectés, dans le cadre de la démarche d'excellence continue dans un établissement relevant du secteur du luxe

C11 / Mettre en œuvre une communication digitale d'excellence avec la clientèle, afin de favoriser la fidélité de ses clients, par l'envoi de courriels personnalisés respectant les canons du savoir-vivre professionnel

C12 / Répondre aux observations négatives ou neutres déposées par la clientèle sur les réseaux sociaux, dans le cadre de la prise en compte des avis clients, afin de préserver et renforcer la réputation de son établissement en mobilisant ses savoirs relatifs à la courtoisie et au savoir vivre dans l'univers du luxe

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Peuvent se présenter aux sessions d'évaluation en vue de l'obtention de la certification « Gérer la relation client dans l'hospitalité de luxe » les candidats ayant suivi la formation « Excellence relationnelle pour un accueil client de qualité » ou la formation "La relation client dans l'excellence" (ou encore toute autre formation dont les contenus pédagogiques, et les diverses modalités d'évaluation, satisfont en tous points les attendus de la certification tels qu'ils ont été définis par FRENCH TOUCH ATTITUDE, en sa qualité d'organisme certificateur).

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury de certification est composé de 3 membres : un dirigeant l'organisme certificateur, et deux membres (professionnels).

Les membres du jury de certification doivent être des professionnels justifiant d'au moins trois ans d'expérience dans l'hospitalité de luxe (encadrement).

Les membres du jury de certification ne doivent avoir entretenu aucun lien professionnel ou personnel avec les candidats à la certification, préalablement à la décision de certification des compétences.

Base légale

Date de décision	01/06/2022
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/06/2025

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS5220, RS2684

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS7105

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6018/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	261
Parcours menés à terme	261
Taux d'achèvement	100 %
Période	07/2022 – 07/2025

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	252
Montant total engagé	584 448 €
Coût moyen par dossier	2 319 €
Durée moyenne	47 h
Période	07/2022 – 04/2025
France compétences	93 %
Reste à charge titulaire	4 %
France Travail	2 %
Entreprise	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

