

HOSPITALITÉ ET EXPÉRIENCE CLIENT

Excellence de l'Hospitalité Créoles et l'Expérience Client dans les Territoires insulaires

Nombre de participant : 5 - 15 personnes
Durée : 70h - Délai d'inscription : J-21
Formation inter et intra-entreprise.
Lieu : La Réunion - Martinique - Guadeloupe

TARIF DE FORMATION

Par participant, sur devis
(financé dans le cadre du programme Erasmus+
(Formation exonérée de TVA)

Public concerné :

Professionnels du tourisme, Agents d'accueil, Conseillers voyages, Guides touristiques, Demandeurs d'emploi, Étudiants et professeurs Erasmus+, Professionnels de l'hôtellerie et de l'événementiel

Pré-requis :

Niveau Bac ou expérience professionnelle dans le tourisme, l'accueil ou les services.

Modalités pédagogiques :

Horaire 8h30 -12h et 13h - 16h30
Apports théoriques et Études de cas
Ateliers collaboratifs et travaux de groupe
Rencontres avec des professionnels
Visites de sites touristiques
Réalisation d'un projet territorial

Ressources pédagogiques

Supports de cours, Études de cas, Vidéos pédagogiques
Ressources numériques, Plateforme collaborative,
Travaux pratiques

Expériences professionnelles :

Intervenants issus des secteurs : Tourisme, Hôtellerie
Événementiel, Marketing territorial, Développement local,
Gastronomie et patrimoine.

Teaching resources

Course materials, Case studies, Educational videos
Digital resources, Collaborative platform, Practical work

Poursuite de parcours :

Optimisez vos compétences en suivant les formations complémentaires :

- Gestion des Destinations Touristiques et du Patrimoine
- Gastronomie créole et tourisme culinaire
- Patrimoine et développement durable

Objectifs:

Cette formation vise à développer les compétences nécessaires pour offrir une expérience client mémorable, valoriser l'hospitalité créole et renforcer l'attractivité des destinations touristiques, hôtelières, événementielles et culturelles.

Training programme:

built from European frameworks for tourism, hospitality and territorial development)

Accueillir et accompagner une clientèle dans une démarche d'excellence de service

- Les valeurs de l'accueil créole : partage, convivialité et authenticité
- L'art de recevoir dans les territoires insulaires (les codes)
- Valorisation de la culture locale dans la relation client
- Connaissances des clientèles touristiques
- Représentation de la destination et de la culture locale
- Valorisation du patrimoine et des traditions créoles
- Techniques d'accueil et d'accompagnement
- Outils numériques au service de l'expérience client

Créer des expériences clients mémorables et gérer les situations complexes

- Construire un parcours client d'excellence
- Concevoir des expériences authentiques et immersives
- Personnalisation du service
- Gestion des situations difficiles
- Satisfaction et Fidélisation

Développer une culture de service et piloter l'expérience client

- Esprit d'équipe et qualité de service
- Qualité et amélioration continue
- Hospitalité durable et inclusive
- Devenir ambassadeur de sa destination
- Innovation et nouvelles tendances

Certification :

Attestation de compétences Airlise Formation – Europass Mobilité (dans le cadre d'une mobilité Erasmus+).

HOSPITALITY & CUSTOMER EXPERIENCE

Excellence in Creole Hospitality and Customer Experience in Island Territories

Number of participants: 5 - 15 people
 Duration: 70h - Registration deadline: D-21
 Inter and intra-company training.
 Location: Reunion Island - Martinique - Guadeloupe

TRAINING FEE

Per participant, on quotation
 (funded under the Erasmus+ programme
 (Training exempt from VAT)

Target audience:

Tourism professionals, Reception agents, Travel advisors,
 Tour guides, Job seekers, Erasmus+ students and
 professors, Hospitality and events professionals

Prerequisites:

Baccalaureate level or professional experience in tourism,
 reception or services.

Teaching methods:

Schedule 8:30am - 12pm and 1pm - 4:30pm
 Theoretical input and Case studies
 Collaborative workshops and group work
 Meetings with professionals
 Tourist site visits
 Completion of a territorial project

Teaching means:

In-person and/or remote
 E-learning platform with digital resources
 Formative assessments
 Individualised support

Professional experience:

Trainers from the following sectors: Tourism, Hospitality
 Events, Territorial marketing, Local development,
 Gastronomy and heritage.

Teaching resources

Course materials, Case studies, Educational videos
 Digital resources, Collaborative platform, Practical work

Further training:

Enhance your skills with complementary training courses:
 Tourism, Destination & Heritage Management
 Heritage & Sustainable Development
 Creole Gastronomy & Culinary Tourism

Objectives:

This training aims to develop the skills needed to deliver a
 memorable client experience, promote Creole hospitality and
 strengthen the attractiveness of tourism, hotel, events and
 cultural destinations.

Training programme:

built from European frameworks for tourism, hospitality and
 territorial development)

Welcome and support clients in a service excellence approach

- Creole hospitality values: sharing, conviviality and authenticity
- The art of receiving in island territories (the codes)
- Promoting local culture in the client relationship
- Knowledge of tourist clienteles
- Representation of the destination and local culture
- Promoting Creole heritage and traditions
- Reception and support techniques
- Digital tools for the client experience

Create memorable client experiences and manage complex situations

- Build an excellent client journey
- Design authentic and immersive experiences
- Service personalisation
- Managing difficult situations
- Satisfaction and Loyalty

Develop a service culture and manage the client experience

- Teamwork and service quality
- Quality and continuous improvement
- Sustainable and inclusive hospitality
- Become an ambassador for your destination
- Innovation and new trends

Certification:

Airlise Formation Skills Certificate – Europass Mobility
 (within the framework of Erasmus+ mobility).