



Comment booster la relation client

Au cours du Securitas Hospitality Training, vos collaborateurs sont formés à devenir des agents d'accueil perspicaces, subtils et chaleureux

Jun 2018 — **Afin d'améliorer l'attractivité de votre entreprise, il convient de peaufiner l'accueil et de répondre aux interrogations et aux besoins de vos visiteurs de manière chaleureuse et proactive. L'Hotel Training organisé par Securitas peut vous aider à réaliser cet objectif.**

L'accueil est devenu un élément essentiel de la stratégie d'entreprise. En cristallisant la première impression des visiteurs et en les incitant à revenir, l'accueil participe à la construction de l'image de l'organisation et permet de créer une dynamique positive. Le contact avec le personnel revêt une importance capitale. À mesure qu'il se développe, le concept d'accueil devient partie intégrante de la culture d'entreprise. Un accueil réussi, c'est tout bénéfique pour l'entreprise.

L'accueil démarre dès l'entrée

L'hospitalité de votre entreprise repose en grande partie sur les hôtes et les hôtesse d'accueil. L'hôte ou l'hôtesse d'accueil est le premier contact du visiteur qui franchit le seuil d'une entreprise. Il/elle est donc censé(e) accueillir vos hôtes avec **courtoisie, prévenance et professionnalisme**. En l'occurrence, il ne suffit pas d'énumérer les valeurs de l'entreprise ou d'organiser un cours accéléré consacré à la politique de l'organisation. Votre personnel d'accueil doit être conscient de l'importance de son rôle et de son propre rayonnement. Il a non seulement pour vocation d'accueillir, mais également d'identifier les besoins des clients et des visiteurs et d'y répondre de manière pertinente, positive, efficace et proactive.

Securitas Hospitality Training

L'objectif de cette formation est d'initier vos collaborateurs à **l'importance de l'accueil**. Ils découvriront les bases et les avantages de l'hospitalité et d'un accueil convivial. Ils seront en outre amenés à réfléchir à des questions personnelles telles que : « Quel est mon degré de courtoisie et de convivialité ? », « Quels sont les aspects que je maîtrise le mieux ? » ou « Comment puis-je être plus accueillant(e) ? ». À la lumière d'exercices pragmatiques et de jeux de rôle, vos collaborateurs découvriront **l'impact du rayonnement personnel**, ainsi que les moyens de l'améliorer.



Pleins feux sur vos hôtes

L'Hospitality Training est principalement centré sur la question : ***comment puis-je améliorer la capacité d'accueil de mon entreprise ?*** Afin que vos hôtes éprouvent d'emblée une impression positive, vous devez absolument être aux petits soins. Vous devez donc être capable de deviner ce qu'ils pensent et ce qu'ils ressentent. Au cours de la formation, vos collaborateurs apprendront à « lire » à travers vos visiteurs, à reconnaître et analyser les niveaux de stress, à identifier différentes catégories d'hôtes. Grâce à une série d'exercices pratiques basés sur un ensemble de choses à faire et à ne pas faire, ils découvriront comment interagir avec les visiteurs de manière incitative et pertinente.

Les défis de l'hospitalité

La mise en œuvre d'un niveau d'accueil convivial, susceptible de satisfaire le plus exigeant de vos visiteurs, demeure un défi de taille. La mise en place d'une politique d'accueil conviviale ne peut en aucun cas se faire au détriment de la sécurité. Grâce à la formation de Securitas, vous apprendrez à concilier les deux. La formation sera également l'occasion d'aborder vos propres défis en matière d'hospitalité.

A propos de Securitas

Securitas, le leader mondial dans le domaine de sécurité, propose des solutions sur mesure et adaptées aux besoins de chaque client, intégrant l'humain, la technologie et l'expertise. Plus de 330.000 collaborateurs font la différence dans le secteur résidentiel, auprès des PME's, des grandes entreprises et des institutions publiques. En Belgique, Securitas emploie plus de 6000 collaborateurs.