



un service



HIGH HOSPITALITY ACADEMY

UNE AUTRE IDÉE DU SERVICE

**CULTIVEZ LE
SERVICE CLIENT +**

*DÉDIÉ À TOUS LES
PROFESSIONNELS DE
LA CHAÎNE DU
TOURISME, HIGH
HOSPITALITY
ACADEMY PROPOSE
UNE PALETTE D'OUTILS
ET DE FORMATIONS OÙ
CHACUN TROUVERA
L'IDÉE, L'APPUI OU LE
CONSEIL POUR LUI
PERMETTRE DE MIEUX
FIDÉLISER SA
CLIENTÈLE ET
AMÉLIORER
L'ATTRACTIVITÉ DE SA
DESTINATION
TOURISTIQUE.*

**Hôtelier, traditionnel ou de plein air,
restaurateur, commerçant, transporteur,
gestionnaire de site touristique, ...**

Autant de métiers passionnants au service des millions de touristes qui font de la France la première destination touristique du monde. Des métiers où les heures ne se comptent pas. Des métiers gratifiants, où le sourire d'un vacancier satisfait constitue souvent la plus belle des récompenses. Des métiers de passionnés !

Mais le monde du tourisme est en constante mutation : les clients sont plus exigeants, la concurrence s'intensifie, les systèmes d'information et de réservation imposent la maîtrise de nouvelles compétences, ...

***La qualité de l'accueil et de service fait plus
que jamais la différence !***

ACCUEILLIR - PERSONNALISER - SE DIFFÉRENCIER

Votre CCI vous propose de suivre son nouveau programme High Hospitality.

Un programme fait pour vous...

Vous pourrez améliorer votre qualité de service et votre accueil, renforcer vos compétences et celles de vos équipes, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle et développer votre activité.

Bienvenue à la High Hospitality Academy !

Vous êtes les ambassadeurs de la première destination touristique mondiale ! Pour vous, les CCI de France ont créé la High Hospitality Academy : toute une équipe pour vous aider à faire le plus beau métier du monde.

N'attendez plus...

Prenez contact avec votre conseiller CCI pour tout savoir sur le programme de la High Hospitality Academy.

1- DES CONSEILLERS À VOTRE ÉCOUTE

Des spécialistes reconnus accompagnent au quotidien les professionnels de la chaîne du tourisme. Leurs conseils vous guideront vers la solution la plus adaptée à votre entreprise pour mieux satisfaire vos clients et ainsi développer votre activité et votre chiffre d'affaires.





2- DES FICHES PRATIQUES

Les fiches et guides pratiques High Hospitality Academy vous permettront d'agir sur l'ensemble des leviers pour améliorer votre qualité de service et de l'accueil, et ainsi mieux fidéliser votre clientèle.

Allez-y à votre rythme, selon vos besoins pour créer le petit "plus" qui fait toute la différence !

→ Savoir accueillir en toute situation

Par téléphone ou en face-à-face, la qualité de votre accueil véhicule l'image de votre entreprise. Mais les situations et attentes de vos clients sont multiples. Touristes étrangers, en situation de handicap, demandes insolites ... Votre capacité à vous adapter est déterminante dès le premier contact, car la première impression va largement influencer sur la fidélisation et le développement de votre clientèle.

→ Connaître mes clientèles

Anticiper les attentes de vos clients grâce à une meilleure connaissance de leurs pratiques, selon leur nationalité, leur culture, leurs centres d'intérêt pour construire une offre adaptée et mieux les accueillir. C'est la garantie du meilleur service pour une satisfaction réciproque.

→ Renforcer la compétitivité de mon offre

Dans un contexte économique difficile, il est impératif que votre offre se démarque afin que vous puissiez poursuivre votre développement. Outils de communication simples et accessibles, obtention de labels, partenariats de proximité, services complémentaires pour vos clients, ... autant de solutions pour renforcer votre compétitivité.

→ Réussir mon accueil en ligne

Les technologies de l'information et les systèmes de réservation en ligne sont de plus en plus utilisés par vos clients et représentent une opportunité d'enrichir votre offre. Sites internet, réseaux sociaux, applications mobiles... constituent de nouveaux services et lorsqu'on sait que plus de 60 % des Français préparent leur séjour sur Internet, et que plus de 40% le réservent en ligne, vous n'avez plus une minute à perdre !

→ Connaître ma destination touristique

Savoir dénicher LA bonne adresse, proposer à vos clients de sortir des sentiers battus, mais également connaître les événements pour vous y préparer voire y participer, afin que votre clientèle profite pleinement de son séjour et n'ait qu'une envie : revenir.

→ Intégrer la culture de l'accueil dans mon management

Parce que la qualité de votre accueil ne doit pas être simplement réservée à votre clientèle, apprenez à la mettre en oeuvre dans votre établissement. Fidélisez vos équipes, développez leur capacité à innover dans les bonnes pratiques, restez ouvert au changement pour renforcer leur motivation et leur envie d'apprendre.

3- DES FORMATIONS ADAPTÉES

Le cycle de formation de la High Hospitality Academy est soutenu par le ministère en charge du Tourisme et la Direction Générale de la Compétitivité de l'Industrie et des Services. Il vous permet de développer vos talents de manager, les compétences de vos collaborateurs et ainsi renforcer la culture du service.

→ Le parcours de formation "Client +"

Le parcours de formation "Client +" dédié à tous les professionnels de la chaîne du tourisme est un véritable moteur d'actions pour renforcer l'efficacité de votre management et la qualité de service et de l'accueil de votre établissement. Il combine les techniques du développement personnel et des apports méthodologiques opérationnels.

→ Les formations en langues étrangères

Vous avez des difficultés à maîtriser les langues étrangères ? Votre CCI vous propose des solutions avec des programmes d'initiation ou de perfectionnement en langues étrangères adaptés à vos besoins. Les cycles de formation proposés vous permettent d'acquérir le vocabulaire spécifique à votre métier afin d'améliorer la qualité des échanges avec vos clientèles internationales.

→ Une gamme de diplômes professionnels

Pour accompagner le développement des entreprises, les centres de formation des CCI proposent sur l'ensemble du territoire des formations à tous les niveaux et pour tous les publics :

- pour les jeunes : du CAP au Master (Bac+5) en apprentissage ou à temps plein,
- pour les adultes : du stage court au parcours qualifiant menant à des titres reconnus.



Nous contacter

Prenez contact avec votre CCI pour tout renseignement sur le programme High Hospitality Academy ou rendez-vous sur www.cci.fr.

Le programme High Hospitality Academy a été développé par le réseau des Chambres de Commerce et d'Industrie et CCI France - Il est soutenu par le ministère en charge du Tourisme et la Direction Générale de la Compétitivité de l'Industrie et des Services.