



**SERVAIR**  
SOLUTIONS



## STAGE WINE MASTER / EXCELLENCE DU SERVICE

### Objectif :

Découverte du monde vinicole à travers la fabrication du vin, les différentes appellations françaises (Bordeaux, Bourgogne, Champagne, Vins de Loire...) ainsi que les «Vins du Nouveau Monde».

Développer les attentes du client quant aux choix à la dégustation du vin et lui apprendre à associer les vins à la gastronomie du monde.

Comprendre les attentes de la clientèle du monde du luxe, développer les compétences-clés essentielles à la satisfaction et fidélisation de ces clients ainsi qu'au succès de l'entreprise.

### Présentation des formateurs :

Profil des formateurs : - professionnel du monde du vin.  
- professionnel(le) du monde de l'aérien, spécialisé(e) dans l'accueil et la prise en charge des clients haute contribution et la formation des équipes dédiées, il (elle) en connaît les codes et modes de fonctionnement et partage son expérience avec les participants.

### Quand et où :

Définis par le client.

### Pour qui :

Formation s'adressant à tout le personnel front line travaillant dans le monde du luxe : Personnel Naviguant commercial Première et Business classes, équipages de l'aviation d'affaires, personnel d'hôtes, équipages de yachts et de bateaux de croisière.

### Formules :

- Module d'une journée.
- Module de 2 jours avec une seconde journée de coaching particulier avec une mise en situation pratique sur le terrain.

### Animateur(s) :

- Deux animateurs pour 6 à 15 stagiaires.

**Prix :**

- En fonction du nombre de participants et du lieu de la formation.

**Programme :**

Défini selon analyse des attentes du client.

**1/ Présentation de la société, des formateurs, des journées et de l'objectif de la formation :**

- Tour de table afin d'analyser les besoins des participants.

**2/ Le luxe :**

- Définition par les stagiaires.
- Y a-t-il plusieurs formes de luxe ?
- Comment le définir ? Y a-t-il un luxe "à la française" ?

**3/ Qu'attendent les clients du monde du luxe ?**

- Les codes du luxe selon les âges, les cultures, les typologies.
- Attitudes et comportements à adopter.
- Les do et les don't.

**4/ Comment y répondre ?**

- La relation de service et le service à bord : mise en situation, jeux de rôle.
- Débriefing par le groupe.
- Débriefing par le formateur : quelle(s) stratégie(s) adopter en fonction des connaissances acquises précédemment ?

**5/ Le vin :**

- Comment est fait le vin, les différentes régions, les vins du Nouveau Monde.

**6/ La dégustation :**

- Apprendre à déguster.
- Dégustation à l'aveugle.

**7/ Le service du vin :**

- Comment servir les vins (respect des températures - association vins/mets).

**8/ Conclusion :**

- Bilan des connaissances sous forme de questionnaire auprès des participants.

