

Formation

Accueil de la clientèle





Public

- Tout personnel accueillant de la clientèle en restaurant.

Délais d'accès

- Entre 5 et 15 jours ouvrés

Durée

- 2 jours

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux liés à l'accueil en restauration
- Effectuer la prise en charge du client de l'accueil à la fin du repas
- Assurer l'accueil téléphonique, la prise de messages et de réservations

Compétences visées

- Développer ses qualités relationnelles
- Comprendre les attentes du client
- Prendre conscience des différences culturelles et s'adapter aux différentes catégories de clients
- Comprendre l'importance du travail d'équipe
- La communication la base d'un service de qualité

Programme

Jour 1

1. Les **4C** en restauration

Prendre **Contact** / prendre en **Charge** / assurer la **Continuité** du service / **Conclure** et prendre congé

2. Procédure d'accueil (méthode **QQOQCP**)

Quand : de la prise de réservation au départ du client **Qui** : le personnel de l'établissement face à toutes situations (direct, ou téléphonique) **Où** : salle, bar, les salons **Comment** : ... **Pourquoi** : valorisé l'image de l'entreprise et des collaborateurs, satisfaire le client en toute circonstances, éviter les aprioris, mettre le client dans une situation d'achat, fidéliser le client et l'inciter à revenir.

3. Méthodologie des **4*20**

20 premières secondes le client va se faire une opinion sur l'accueil

20 premiers pas manière dont le serveur va au-devant de son client

20 centimètres de visage distance entre le client et le serveur

20 premiers mots le message et sa formulation

Jour 2

1. Vendre en restauration c'est communiquer

Les éléments pour réussir une communication efficace

L'émetteur et le récepteur

2. Communication verbale et non verbale (le paralangage)

Expressions et mimiques

Apparence (bijoux, vêtements, maquillage, odeur)

Regard, voix et élocution, les silences

Gestuelle, posture, distance et touché.

3. Le message et sa formulation

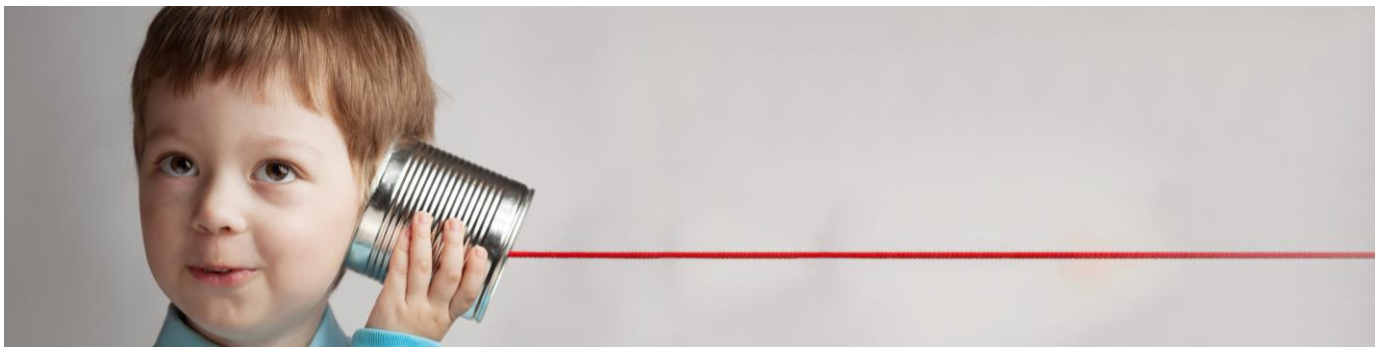
Les différents répertoires de langage, les expressions et mots mal choisis

Choisir la formule et la forme adéquate de langage selon le client

Etablir un climat et une atmosphère en adéquation avec l'établissement.

Tarif

Formation sur-mesure - Nous consulter



Méthodes pédagogiques

Méthodes actives et dynamiques : Exercices de mise en situation, débriefing, quizz. Apports théoriques.

Support de présentation et documentation (fournis en fin de formation aux participants).



Accessibilité

Accès handicapé – Parking / Salle de formation / Commodités.

Evaluation

Fiche individuelle d'appréciation de la formation
Attestation individuelle de participation

Validation

Attestation de formation

Le plus de cette formation

- Formateur expérimenté
- Formation personnalisée