

CONTEXTE

Les clients qui fréquentent les restaurants sont sensibles aux détails qui font la différence, l'accueil en particulier est très important et fait partie des points qui incitent les clients à revenir.

OBJECTIFS

- Maîtriser les règles de l'accueil et du service
- Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique
- Gérer l'accueil physique et téléphonique simultanément
- Gérer les situations conflictuelles
- Valoriser l'image de l'établissement

PUBLIC CONCERNE

Tout personnel accueillant des clients en restauration

CONTENU

L'importance de l'accueil
Les spécificités de l'accueil en univers CHR
Les spécificités du service
La notion d'accueil dans son acception la plus large
Principes d'accueil des clients
Les besoins et attentes des clients
Les craintes et freins de la clientèle
Prévenir, analyser et remédier aux attentes de la clientèle
Qu'est-ce qu'un service de qualité ?
L'accueil physique
L'attitude, la posture, l'aspect
Le langage verbal et non verbal
Les spécificités de la communication par téléphone
Les principes de communication
L'adaptation du ton, du rythme verbal et du vocabulaire

L'écoute

L'accueil téléphonique

La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image

Transférer un appel, prendre un message

Mettre en attente

Gérer les doubles appels

Traiter les demandes délicates et les plaintes

Les différentes phases du conflit oral

Développer son attitude d'écoute, poser les bonnes questions

Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients

OUTILS / METHODES

Individualisation des apports.

Evaluation individuelle des acquis tout au long de la formation.

Alternance de travaux en groupes, en sous-groupes, en binômes et en individuel avec des supports variés.

Les situations concrètes de travail fournissent le socle à partir duquel sont déclinés les différents scénarios pédagogiques dans une approche contextualisée.

Le partage d'expériences est un des socles de cette action.

VALIDATION

Attestation de stage

INTERVENANTS

Madame Sandra FEBRE, formatrice en techniques de service en restauration

Formation et diplômes :

- BP Hôtellerie spécialité Service & Commercialisation
- Maître d'Apprentissage
- 15 ans d'expérience en service restauration en France et à l'étranger, chef d'établissement Hôtel-restaurant



Accueil en HCR

Compétences en Hôtellerie-Restauration

- pendant 10 ans
- Diplôme de Formateur d'adulte de Niveau III, formatrice depuis 5 ans

DUREE

2 jours

TARIF

SUR DEMANDE

CALENDRIER

SUR DEMANDE

CONTACT

Dominique Grelié
02 28 44 32 29

ENGAGEMENT

Vous allez renforcer la fidélisation de vos clients par la qualité de l'accueil dans votre établissement et développer le chiffre d'affaire de l'entreprise

FINANCEMENT

Plan de formation de l'entreprise,
auto-financement, CPF



CAP FORMATION

6 rue Benoît Frachon - 44800 SAINT-HERBLAIN / Tel : 02 28 44 32 14 / Fax : 02 28 44 32 39

capformation@capformation.net / www.capformation.net

Code NAF : 8559 A - SIRET : 493 588 222 000 56

Association Loi 1901 - enregistrée sous le numéro 52 44 05 195 44 - Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

