

# Se démarquer par un accueil de qualité au restaurant

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

## Objectif de formation

A l'issue de la formation vous serez capable d'optimiser l'accueil au restaurant et de vous différencier par rapport à la concurrence.

## Programme

### Qu'est ce que manger veut dire ?

Aspects et enjeux de l'acte alimentaire, les sens cachés  
Influence sur les comportements alimentaires et actes d'achat  
L'importance du temps de la prise de commande  
Impact sur les ventes additionnelles en restauration commerciale.

### Les qualités du serveur

L'aspect physique de la tenue  
La courtoisie, la disponibilité, le respect et la considération

### Renforcer l'estime et confiance en soi

Gagner en implication en engagement, améliorer son aptitude au changement, son adaptabilité

### Bases de la communication

Qu'est ce que communiquer ? Comment peut on communiquer : communication verbale et non verbale, les moyens pour communiquer la voix les gestes le regard la posture, apprendre à écouter

### Communication et relation client

Le client - La juste distance tout au long du service  
S'entraîner à l'écoute active par des techniques de questionnement et de reformulation  
Découvrir les besoins du client, analyser sa demande et proposer une solution  
Comment poser des questions pertinentes pour lever les ambiguïtés (questions ouvertes et fermées)  
Expliquer faire comprendre reformuler, adopter une attitude positive et pro-active envers le client

### Le service en salle

Mise en place (choix matériel, décoration, disposition des tables, place des couverts)  
Organisation et répartition des tâches la base du service efficace et rapide  
Les différents types de service : mettre en place, servir, desservir  
Les règles d'hygiène après le service

### Gestion des réclamations

Qu'est ce qu'une réclamation ? quelle est sa place dans un dispositif d'écoute client  
Identification des étapes clés du processus de traitement des réclamations client  
Mesurer l'efficacité de la réponse apportée au client et renforcer sa capacité de la réponse

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

Professionnel de la filière hôtellerie-restauration en contact avec la clientèle : salariés des entreprises de l'hôtellerie, de la restauration et des activités du tourisme, dirigeant, extra, saisonnier, demandeur d'emploi.

### Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

### Tarif(s) net de taxe

700 € par stagiaire Nous consulte

### Adresse

**Morlaix - CCI Formation**  
Aéroport,  
CS 27934,

29679 Morlaix

<https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun pré-requis

# Le parcours de formation

## Objectifs pédagogiques

Sensibilité à la nécessité de développer un service de qualité auprès des clients. Maîtriser le service en terme de savoir être. Favoriser l'engagement dans le service et déployer une relation client performante. Savoir traiter les réclamations clients.

## ► PRÉSENTIEL

## Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation.

## Modalités pédagogiques

Alternance d'apport théorique et de mise en application, jeux de rôle, partage d'expériences, remise de supports . Mise en situation d'accueil filmées à partir des cas pratiques apportés par les participants

Date et mise à jour des informations : 21/01/2025

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.cci-formation-bretagne.fr](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Les sessions



### Morlaix

- Nous contacter

## Contacts



**LE GALL Carine**

[formation.morlaix@bretagne-ouest.cci.bzh](mailto:formation.morlaix@bretagne-ouest.cci.bzh)

CCI Formation Morlaix - N° SIRET 13002293200094 - N° d'activité 53290897729

Aéroport, CS 27934, - 29679 Morlaix

Tél. : 02.98.62.39.39 - [formation.morlaix@bretagne-ouest.cci.bzh](mailto:formation.morlaix@bretagne-ouest.cci.bzh) - <https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>

