



Renforcer la relation client en hôtellerie restauration

SUR-MESURE

Objectif de formation

A l'issue de la formation, vous serez capable d'améliorer l'accueil en analysant votre attitude face aux différents profils de vos clients

Programme

Module 1 - Muscler sa confiance en soi

Analyse et restitution des grilles d'autodiagnostic
Définir l'estime de soi et la confiance en soi
Muscler son attitude pour acquérir davantage de confiance
Reconnaître ses propres qualités et celles des autres
Gagner en implication, en engagement, et en force de conviction,
Améliorer son aptitude au changement, son adaptabilité
Savoir mieux gérer les relations difficiles ou conflictuelles

Module 2 - S'approprier la dynamique de l'accueil

L'état d'esprit client, la culture de service
Le client, capital de la structure
Les paramètres qui concourent à l'image de la structure
Les attentes de la clientèle et les réponses proposées
Le coût de la non qualité de service
Adopter les bons réflexes, sourire, écoute, valorisation
Pratiquer l'écoute active pour identifier et comprendre la demande
Comment poser les questions pertinentes ?
Expliquer et faire comprendre, reformuler
Assurer les situations délicates

Module 3 - Renforcer sa capacité d'action

Améliorer sa productivité et sa capacité de réalisation
Savoir mieux coopérer et collaborer
Accorder ses valeurs et ses actes
Vivre mieux ses responsabilités

Module 4 - Mises en situation d'une stratégie de coopération et de facilitation

Exemple de mise en situation
Des clients habituels arrivent sans réservation et le restaurant est complet. Ce sont les amis du patron et ils exigent d'être rapidement placés
Retour de la mise en situation

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Professionnel de la filière hôtellerie-restauration : salarié, dirigeant, saisonnier, demandeur d'emploi.

Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

Tarif(s) net de taxe

720 € par stagiaire

Adresse

Site de Vannes
6 rue Ella Maillart,
PA Laroiseau,

56000 Vannes

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun pré-requis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Développer la qualité de service de l'établissement. Accroître les attitudes positives en situation d'accueil client. Améliorer la confiance en soi.

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation. Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles pendant la formation et à l'issue de la formation : analyse de cas pratiques et de documents, mises en situation. Positionnement de sortie fait par le formateur donnant lieu à une attestation de fin de formation avec validation des acquis

Modalités pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de mises en application pratique. Méthode participative. A partir des cas pratiques apportés par les participants, mise en situation d'accueil

Date et mise à jour des informations : 04/04/2025

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

Les sessions



Vannes

- Nous contacter

Contacts



LE BIHAN Mireille

mireille.lebihan@morbihan.cci.fr

CCI Formation Morbihan - Site de Vannes - N° SIRET 1302280900011 - N° d'activité 53351000435
6 rue Ella Maillart, PA Laroiseau, - 56000 Vannes

Tél. : 02 97 64 04 54 - formation.continue@morbihan.cci.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>



CCI FORMATION
BRETAGNE