

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

Brest - CIEL BRETAGNE
Rue du Gué Fleuri,
B.P 35,

29480 Le Relecq Kerhuon

<https://www.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

Les sessions



Le Relecq Kerhuon

- Nous contacter

Contacts



ACCUEIL FORMATIONS esthétique et Bien-être

esthetique@formation.finistere.cci.fr

CIEL BRETAGNE Brest - N° SIRET 13002293200060 - N° d'activité 53290897729

Rue du Gué Fleuri, B.P. 35, - 29480 Le Relecq Kerhuon

Tél. : 02 98 30 45 75 - cielbretagne@formation.bretagne-ouest.cci.bzh - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/finistere>



CCI FORMATION
BRETAGNE