

L'accueil des clients en hôtellerie restauration en face-à-face et au téléphone

SUR-MESURE

Objectif de formation

A l'issue de la formation vous serez capable d'améliorer l'accueil de vos clients en face à face et au téléphone

Programme

Communiquer

Le processus de communication (émetteur, récepteur, feed-back, code, message, etc.)

Freins et difficultés (préjugés, a priori, interprétation, filtrage, etc.).

Les autres modes de perception et leur impact : l'image donnée, l'image reçue. Découvrir comment les autres nous perçoivent, ce qu'ils observent, ce qu'ils comprennent, ce qu'ils entendent.

Les dimensions verbales et non verbales dans la communication : améliorer l'image que l'on transmet par la cohérence des messages verbaux et non verbaux .

Sur le plan non verbal : observation et compréhension du langage corporel (attitudes, postures, mimiques, sourire). Mettre en confiance : les comportements qui favorisent le contact.

Sur le plan verbal : l'expression orale : voix, intonation, rythme, débit, sourire.

Les techniques de communication favorisant un climat favorable au dialogue : écoute, questionnement, reformulation, empathie, personnalisation . Redécouvrir le client : ses besoins, ses attentes, ses motivations (étude de la méthode SONCAS). Les ressorts de la satisfaction client et de la fidélisation.

L'accueil un impératif

Identifier les enjeux de l'accueil.

Accueil et image de marque.

Les critères d'un accueil de qualité.

Le « service client » et son impact sur la fidélisation.

L'accueil téléphonique

Temps de décrochage.

Présentation de l'établissement et accueil de la demande.

Ecoute et intérêt pour l'interlocuteur.

Anticiper les attentes du client.

Identifier, transférer les appels, faire patienter, filtrer, prendre des messages.

Donner clairement une information en cultivant des attitudes ouvertes et positives.

Mettre en place une argumentation susceptible de créer une visite sur le lieu de vente.

Gérer efficacement l'accueil téléphonique et simultanément l'accueil d'un client dans l'établissement.

Gérer les réclamations téléphoniques.

Traiter éventuellement des incidents de paiement.

Prendre des réservations téléphoniques.

L'accueil physique

Accueillir le client et gérer avec professionnalisme l'ensemble de la prestation de service.

Formule de bienvenue et prise en charge.

Traduire intérêt, disponibilité, considération.

Etre force de proposition et anticiper les attentes : présenter le menu, conseiller, suggérer.

Etre attentif à la clientèle : anticiper les attentes.

Rester discret mais présent.

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

740 € par stagiaire

Adresse

Site de Saint-Malo

66 avenue de Marville,
35400 Saint Malo

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>

Mettre en valeur les produits, bien les connaître et savoir argumenter.

Faire face aux réclamations, aux insatisfactions, aux demandes de modifications.

Gérer les comportements revendicatifs et agressifs en gardant calme et maîtrise de soi.

Prendre congé sur une formule adaptée et personnalisée.



Les points forts de la formation

- Mini groupes pour favoriser les échanges entre professionnels
- Exercices à partir de cas concrets rencontrés en entreprise.

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun pré-requis

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Transmettre par la qualité de l'accueil téléphonique et physique, l'image d'un établissement orienté vers la satisfaction client : adaptation aux attentes et fidélisation. Acquérir les réflexes de langage et de comportement permettant de perfectionner la qualité de l'accueil dans les établissements.

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

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

Modalités pédagogiques

Mise en application, jeux de rôle, mise en situation d'accueil, partage d'expériences, remise de supports pédagogiques

Les sessions



Saint Malo

- Nous contacter

Date et mise à jour des informations : 13/12/2024

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



Contacts



GANDOURINE Marie

Marie.GANDOURINE@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Saint-Malo - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435
66 avenue de Marville,, - 35400 Saint Malo
Tél. : 0299191520 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



CCI FORMATION
BRETAGNE