

## AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE EN SALLE

|                    |                                                                                                      |                   |                                                    |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Durée</b>       | 14 heures, soit 2 jours                                                                              | <b>Tarif</b>      | INTER : 360 € HT /pers<br>INTRA : 3200 € HT/groupe |
| <b>Public visé</b> | Toute personne amenée à travailler en salle                                                          | <b>Pré-requis</b> | Compréhension du français                          |
| <b>Modalités</b>   | Présentiel<br><input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST<br><input type="checkbox"/> en entreprise | <b>Session</b>    | Voir catalogue<br>Nous contacter                   |

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à maîtriser les techniques professionnelles de service pour répondre aux attentes d'une clientèle toujours plus exigeante, l'accueillir et la renseigner, assurer un service de qualité de l'arrivée jusqu'au départ client.

Vous serez capable de développer des réflexes et des comportements en salle destinés à accroître le chiffre d'affaires, de devenir le meilleur ambassadeur de l'image de marque de votre établissement, d'optimiser la qualité de service en salle grâce à quelques outils et techniques simple, et de fidéliser une clientèle dont les habitudes de consommation ont fortement évolué.

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### 1- S'approprier les enjeux d'une qualité de service irréprochable (3h30 – 2 séquences)

- Connaître son établissement et son environnement pour être un ambassadeur de l'image de marque
- Comprendre les enjeux et les standards de la qualité de service
- Déterminer les profils clients ainsi que l'évolution des manières de consommer et des attentes
- Acquérir les bons réflexes et supprimer les habitudes non génératrices de qualité

#### 2- Optimiser les techniques essentielles du service en salle (3h30 – 1 séquence)

- Maîtriser les différentes étapes du service, de l'accueil à la clôture du service
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- S'approprier les enjeux de développement durable et de transition écologique dans son métier
- Gagner du temps pour améliorer le service, la rotation et la satisfaction du client

**Evaluation continue** à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

#### 3- Transformer une relation commerciale en une relation conviviale (3h30 – 1 séquences)

- Améliorer sa communication verbale et non verbale
- Se montrer à l'écoute du client et faire preuve d'empathie
- Renforcer son accueil en face à face et au téléphone
- Développer son savoir-être, notamment en termes de sourire, d'attitude positive et de gestes d'accueil

#### 4- S'approprier des techniques de fidélisation de la clientèle (3h30 – 2 séquences)

- Prendre en compte les plaintes des clients, leurs différentes expressions
- Reformuler pour une meilleure compréhension réciproque
- Apporter une solution efficace et durable
- Provoquer chez le client l'envie de revenir et de se fidéliser

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

**Évaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

## SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Relation client** [présentiel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux d'une qualité de service irréprochable dans un contexte en constante évolution et face à une clientèle toujours plus exigeante. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise et leur expérience afin d'apporter collectivement des éléments sur les standards d'une qualité de service, sur les fonctions et le rôle d'un serveur et sur l'image de marque. Le formateur synthétise l'ensemble et expose les nouvelles manières de consommer et l'impact sur la qualité de service. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Changement posture** [présentiel] : Cette séquence s'organise autour de mises en situation réalisées individuellement ou en sous-groupes, permettant d'enclencher un changement de posture chez les stagiaires : appropriation de nouveaux réflexes et suppression des habitudes non génératrices de qualité. Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants, notamment les nouveaux profils clients, leurs attentes et leurs besoins en matière de qualité de service. Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions.
- **Séquence 3 (3h30) Technique services** [présentiel] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur propose une série de mises en situation, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes sur plateaux techniques de gagner du temps pour améliorer le service, la rotation et la satisfaction du client. L'accent est porté sur la maîtrise des différentes étapes du service, les règles d'hygiène et de sécurité et les enjeux de développement durable. A travers des astuces et points de vigilance, les stagiaires identifient leurs marges de progression et optimisent leurs techniques professionnelles. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce aux productions.
- **Séquence 4 (3h30) Communication** [présentiel] : Dans cette séquence, le formateur aborde le passage d'une relation commerciale à une relation conviviale. A travers une série d'exercices, les stagiaires sont amenés à identifier les caractéristiques d'une bonne communication verbale et non verbale. Le formateur synthétise l'ensemble et met l'accent sur l'écoute active, l'empathie, le sourire, l'attitude, et la gestuelle pour améliorer ses techniques d'accueil en face à face ou au téléphone. Des outils pratiques sont transmis (check-list, « do/don't », formules à privilégier / à éviter...). Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce aux productions.
- **Séquence 5 (1h30) Fidélisation** [présentiel] : Cette séquence s'organise autour de jeux de rôles réalisés individuellement ou en sous-groupes virtuels, permettant de mettre en pratique les techniques de communication dans un objectif spécifique de fidélisation. Le formateur s'appuie sur l'expérience des stagiaires et l'intelligence collective pour répondre aux questions et alimente les réflexions, notamment sur les formules et techniques d'attention qui favorisent la satisfaction et la fidélisation. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 6 (2h) Objections** [présentiel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur s'appuie sur les exercices précédents, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes de prendre en compte les palintes et objections des clients dans diverses situations. L'accent est notamment porté sur la reformulation et l'apport de solutions durables et efficaces. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En temps synchrone, en fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques.

## METHODES MOBILISEES

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives (apports théoriques et pratiques, tests, mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle, quizz...) permettant d'acquérir ou actualiser connaissances et compétences
- Supports pédagogiques : powerpoint, paperboard, cas pratiques, mises en situation, check-list, quizz, plateau d'application...
- Accompagnement pédagogique : L'ensemble des séquences est animé par un seul formateur qui assure l'assistance pédagogique en mode synchrone (présentiel), et en mode asynchrone par mail ou plateforme dédiée.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées.
- Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne (bureau, ordinateur, connexion internet...)

Délai d'accès : Inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

*Les coûts des évaluations sont inclus dans le coût global du parcours.*

- **Positionnement** : Test d'évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation permettant le cas échéant d'ajuster le parcours de formation et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : Test d'évaluation entre les séquences suivant progression pédagogique.
- **Finale** : Test d'évaluation des connaissances et compétences à l'issue de la formation permettant de définir le cas échéant un accompagnement individualisé.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire.

*mise à jour : 12/04/2025*

