



AMELIORER LA QUALITÉ DE SERVICE EN SALLE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à assurer au quotidien une qualité de service irréprochable au sein de votre établissement. Vous serez capable de développer une relation client chaleureuse et conviviale en adoptant les attitudes et comportements adaptés.

CONTENU DU PROGRAMME

1. Définir les attentes de la clientèle

- Les enjeux de la qualité de service au quotidien et la nécessité de son optimisation dans le secteur de la restauration et de l'hôtellerie
- Les standards de la qualité de service
- Les attentes du client aujourd'hui : de la qualité conçue à la qualité perçue

2. Adopter des attitudes et comportements pour un service de qualité

- Améliorer sa communication verbale et non verbale
- Supprimer les habitudes non génératrices de qualité et développer les bons réflexes
- Prendre en compte les plaintes des clients, leurs différentes expressions, et apporter une solution efficace et durable
- Reformuler pour une meilleure compréhension réciproque
- Transformer une relation commerciale en une relation conviviale
- Gagner du temps pour améliorer le service, la rotation et la satisfaction du client
- Provoquer chez le client l'envie de revenir et de se fidéliser

METHODES MOBILISÉES ET MODALITES D'ÉVALUATION

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quizz/QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du support de formation sur clé USB

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

ASFOREST 4 rue de Gramont 75002 Paris
Tél. 01 42 96 09 27 / Fax 01 47 03 49 51
asforest@asforest.com / www.asforest.com
Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap



SIRET 30497431400011
Déclaration d'activité 11750015475
Code APE 8559A

Durée & Tarif

1 jour – 7 heures

INTER : prix catalogue /pers.

INTRA : nous contacter

Modalités et délais d'accès

Formation en présentiel

INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

INTRA : nous contacter

Public visé

Toute personne amenée à être au contact de la clientèle en salle

Pré requis

Compréhension du français
Test de positionnement initial

Lieu

ASFOREST ou en entreprise

Dates de session

Voir catalogue

