



DÉCOUVRIR LES CLÉS D'UN ACCUEIL RÉUSSI

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à accueillir et renseigner les clients de manière attentive et irréprochable. Vous serez capable d'assurer un service de qualité, d'analyser et clarifier les besoins de votre clientèle pour mieux la fidéliser. Vous serez ainsi le meilleur ambassadeur de l'image de marque au sein de votre établissement.

CONTENU DU PROGRAMME

1. Réussir son accueil en face à face

- Maîtriser parfaitement les comportements d'ouverture lors de l'accueil
- Développer son savoir-être, notamment en termes de sourire, d'attitude positive et de gestes d'accueil
- Savoir faire patienter votre clientèle

2. Acquérir les techniques essentielles de la relation client

- Connaître son établissement et son environnement pour être un ambassadeur de l'image de marque
- Faire bonne impression au téléphone et en face à face
- Prendre congé et s'assurer du niveau de satisfaction du client
- Traiter les réclamations pour mieux fidéliser la clientèle

3. Développer son écoute active

- Savoir se montrer à l'écoute du client et faire preuve d'empathie
- Maîtriser les actions fondamentales de l'écoute active :
 - Les principaux types de questionnement
 - Les méthodes de reformulation
 - La proposition proactive de services

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



Durée & Tarif
1 jours – 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
Pré requis
Compréhension du français Test de positionnement initial
Lieu
ASFOREST ou en entreprise
Dates de session
Voir catalogue