



Connaitre les clés d'un accueil réussi

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation, vous accueillerez et renseignerez les clients de manière attentive et irréprochable. Vous serez en mesure 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

MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES :

- Utilisation par le formateur de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mise en situation, jeux de rôle...)
- Réalisation d'un quizz /QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du diaporama d'animation utilisé par le formateur

Durée & Tarif HT
1 Jour -7h Tarif à définir
Entreprise
Public concerné
Toute personne amenée à être au contact de la clientèle
Pré requis
Compréhension du Français Test de positionnement initial
Modalités d'encadrement
Formation en présentiel. Formateur qualifié OPQF Ancien responsable clientèle
Lieu
Asforest ou en entreprise
Dates
Dates à définir

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

