

Titre : ADOPTER UN « SAVOIR-ÊTRE » POUR UN « SERVICE D'EXCELLENCE »

Domaine : Qualité de service et la relation client

Thème : Relation client

Formacode : 34076

Durée en heures et en jour : 7 h / 1 jour

Modalité de la formation : Présentiel

Public cible : Toute personne amenée à développer son portefeuille de clients

Nombre de personnes min et max : Min 4 personnes – Max 8 personnes

Objectifs : Acquérir des techniques pour participer à un accueil de qualité auprès de la clientèle et assurer des prestations de prestige en accord avec l'image de marque de l'entreprise

Programme :

Les 3 fondamentaux du «savoir-être» pour un serveur en salle :

1. Les attitudes non verbales
 - Regard
 - Sourire
 - Posture générale
 - Gestes précis
 - Déplacements
 - Calme
2. L'état d'esprit
 - Courtoisie
 - Discrétion
 - Empathie
3. L'écoute active pour adapter son attitude envers la clientèle
 - observation
 - anticipation
4. Les valeurs d'entreprise
 - Décliner ses valeurs dans les gestes techniques au cours du service.
 - Véhiculer l'image de l'entreprise via l'image de soi.
5. Les incontournables d'un service réussi
 - Identifier les différents types de clientèle pour adapter le service.
 - Reconnaître les différentes attentes et ressentis clients.
 - Différencier l'adresse technique du professionnalisme.
 - Travailler en équipe : rôles et missions de chacun.
 - Se perfectionner grâce au Briefing.

Prérequis :

Maîtriser le socle de compétences

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :

Active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants.

Exposés théoriques et travaux de groupe, débats, études de cas, mises en situations et /ou jeux de rôle avec mise en œuvre de moyens audiovisuels

Modalités d'évaluation des connaissances :

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles à l'issue de la formation :

Questionnaire cas de synthèse : Qu'ai-je retenu ?

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants :

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation...

Lieux et adresses précises :

11, rue Tronchet 75 008 Paris

Lieux et adresses précises : 11, rue Tronchet 75 008 Paris