



Nom de la formation :

FORMATION RELATION CLIENT

DESTINATAIRE DE LA FORMATION : Gérant, directeur, franchisé, manager, serveur, équipier polyvalent

OBJECTIFS OPERATIONNELS :

- Savoir parler du concept
- Faire preuve de bienveillance et de conseil envers la clientèle
- Mettre en avant la vente suggestive

DUREE : 14h

LIEU DE LA FORMATION :

THE FOOD CAMP, 49 Avenue de Clichy, 75017 PARIS

Métro La Fourche

PRE REQUIS : Aucun

PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION :

PARTIE 1 : ÊTRE HOSPITALIER, PREVENANT, DANS LES MOMENTS DU SERVICE :

- Accueillir le client
- Savoir prendre la commande
- Savoir saluer
- Le conflit client

PARTIE 2 : SAVOIR PARLER DE SON ETABLISSEMENT :

- Parler de son établissement
- Parler de ses produits
- Être plus qu'un serveur, être un conseiller

PARTIE 3 : LES VALEURS PAR L'ACTION, BIEN MAÎTRISER LES GESTES DE SERVICE ADEQUATS :

- Gestes techniques d'un serveur (plateau, assiette...)
- Préparer de la salle et la valorisation de l'espace
- Communication non verbale

Support : PowerPoint, Edapp, et fiches pratiques

MOYENS PEDAGOGIQUES :

La formation assurée par deux professionnels de la restauration : Adrien GAHINET et Sophie Lévêque, plus qu'une formation théorique, les deux formateurs sont sur le restaurant du client et la moitié de la formation est sur la pratique. De nombreux outils (check-list, documents vierges d'auto contrôles, plan de nettoyage hebdomadaire...) seront fournis au stagiaire tout au long du stage, lui permettant de se constituer un excellent outil de référence.

EVALUATION :

Evaluation tout le long de la formation par des exercices, des mises en situations techniques

Procédure d'évaluation proposée en fin de session, avec simulation relation client et QCM

PRIX : 400 € HT / personne (3 personnes minimum)

DELAIS D'ACCES :

A partir de la prise de contact, vous pouvez obtenir une date de formation en une semaine. En moyenne nos dates de formation sont programmées six semaines à l'avance.

MODALITES PRATIQUES : La formation peut se faire sur un format inter ou intra.

ACCESSIBILITÉ AU PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP :

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nous mettons en œuvre les moyens nécessaires pour nous adapter en fonction de la situation. Veuillez contacter le référent handicap, Adrien Gahinet, pour en savoir plus.

CONTACT :

- Par mail : adrien@sophadrien.fr et contact@sophadrien.fr
- Par téléphone : 06 17 78 22 93 et 06 87 36 63 59

Actualisé le 31/08/2022