

Optimiser sa relation avec les clients

Objectifs

Compétence visée

- Optimiser sa relation avec les clients

Aptitudes

- Se positionner de manière efficace pour mieux faire face aux exigences du client pendant le service :
- Adopter la posture de l'hôte / hôtesse en restaurant
- Maîtriser les outils de la communication interpersonnelle pour optimiser son impact relationnel
- Maîtriser les éléments qui facilite la relation client
- Se rendre disponible et réactif pour le client
- Gérer les situations difficiles (remarques, rush, multi clients, ...)

Les plus de ce programme

Modalités pédagogiques

- Évaluation des acquis à l'entrée et à la fin de la formation, par grille de positionnement

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologiques
- Travail sur les situations concrètes rapportées par les participants

Formation accessible aux professionnels en situation de handicap

1. S'approprier les clés de la relation client

- Donner du sens à la relation client
- Se positionner et s'impliquer dans la relation client : adopter une posture adaptée
- Maîtriser les étapes de la vie du client dans le restaurant (attentes clients/relation)

2. Réussir sa prise de contact avec le client

- L'importance de la communication (je suis vu, puis entendu puis « compris »), dès la 1ère impression
- Réussir sa prise de contact dans la restauration
- Susciter une impression favorable

3. Prise en charge et gestion du cycle client

- Travailler sa posture d'hôte : avoir un discours authentique
- Identifier et maîtriser les moments-clés du cycle client
- Savoir prendre la commande
- Développer son sens de l'écoute pour répondre aux attentes de son client

4. Gestion des situations difficiles en salle

- S'affirmer pour faire face aux remarques client sans stress ni agressivité
- Gérer les période de rush avec efficacité, sereinement
- Maîtriser ses émotions dans un conflit
- Désamorcer les situations conflictuelles et faire retomber la tension
- Prendre du recul

Public

Tous publics. Pas de prérequis

Durée

2 jours