

Programme de formation

THEMATIQUE DE FORMATION : La Qualité de Service, le Goût du Client en restauration

NIVEAU :

Initial Perfectionnement

DUREE :

2 journées = 14 heures

LIEU :

Sur site Dans nos locaux

PUBLIC :

Personnel du restaurant (serveur, chef de rang, assistant maître d'hôtel, maître d'hôtel)

PRE-REQUIS :

Aucun

TYPE D'ACTION :

Acquisition des connaissances
 Adaptation au poste de travail
 Perfectionnement

INTERVENANT :

Bernard MICHAUD, Formateur consultant en hôtellerie et restauration.

OBJECTIF DE LA FORMATION :

- Proposer les services et les produits tout en respectant les desiderata des clients
- Intégrer et appliquer de nouveaux préceptes de l'accueil agissant sur la qualité du service
- Développer et explorer sa pratique professionnelle sur le thème de l'accueil et de la vente additionnelle
- Identifier et appliquer les grands principes de la qualité de service
- Appréhender le langage professionnel en face du client
- Repérer les faiblesses et les points forts de la relation d'accueil et mutualiser les bonnes pratiques
- Identifier les axes d'amélioration dans sa relation clientèle
- Intégrer et appliquer de nouveaux préceptes de l'accueil commercial agissant sur la qualité du service

CONTENU DE LA FORMATION :

- La personnalisation
 - Empathie et congruence
 - La trilogie du tourisme
 - Le carré de la qualité
 - L'accueil, premier socle de l'attitude commerciale
 - La prise en charge du client et la prise de congé
 - La prédictibilité – les caractéristiques de la qualité de service en restauration
 - Eléments de vente, comment parler des produits
 - Entreprise et engagement, voir plus loin que son espace, explorer la profondeur de l'offre
-
- La notion de service (service à l'autre...)
 - La vie du client, l'observer et le comprendre – les grandes mutations comportementales des clients en hôtellerie restauration
 - Le langage et la richesse sémantique

METHODE PEDAGOGIQUE : L'aller-retour « théorie pratique » est la modalité choisie.

SANCTION DU STAGE : Attestation de fin de stage et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises au cours de ce dernier.

MODALITE D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation de satisfaction « à chaud » : opinion des stagiaires et formalisation.

Évaluation pédagogique pour valider les compétences acquises, lors du stage : évaluations formatives - axes personnalisés d'amélioration.

MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

Sur site :

- ✓ Une salle de réunion adaptée à la réalisation D'études de cas.
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board

Dans nos locaux :

Nos locaux sont équipés de manière à assurer le bon déroulement de toute formation.

❖ DANS LES DEUX CAS : Un programme de formation détaillé ainsi qu'un support de cours sont remis aux stagiaires et/ou transmis par courriel.

