



★ **Mme Marjorie LEITNER**
Consultante

Dates de la formation

Lundi 22, mardi 23 et mercredi
24 novembre 2021
3 jours, soit 21 heures
8h30 - 12h / 13h - 16h30

Objectifs pédagogiques

La qualité au service du client !
Augmenter les ventes grâce à une meilleure maîtrise des techniques professionnelles ; intégrer l'accueil comme réflexe, argumenter pour convaincre et mieux vendre.

Méthodes pédagogiques

Jeux de rôle, débriefing personnalisé, le formateur déterminera les points forts de l'attitude de chacun ainsi que ses axes de progrès.
Chaque participant travaillera sur des cas précis propre à sa fonction.
Remise d'un livret pédagogique.
Formation en présentiel.

Public et pré-requis

Professionnels de l'Hôtellerie-Restaurant
Aucuns pré-requis

Coût

1 140 €, prix net.

Lieu

CEFPPA
4 Rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden



SIRET : 351 858 071 00027
Déclaration d'existence
auprès de la Préfecture :
42 67 015 14 67

Un accueil 100 % réussi : la Welcome attitude

► Programme détaillé

► Accueillir un client au téléphone

- Décrocher sans attendre
- Donner une bonne impression de l'établissement dès la première seconde : Le sourire, l'intonation, le débit de la voix, l'articulation
- S'annoncer clairement
- Adopter une attitude et un langage positif
- Valoriser les services de l'établissement
- Valoriser le client tout au long de l'entretien
- Reformuler la demande du client et fiabiliser les éléments de l'entretien
- Comment conclure l'entretien et prendre congé

► Accueillir un client en face à face

- Réussir le premier contact : Les mots de bienvenue
- Se mettre en phase avec son interlocuteur
- Respecter une distance de communication appropriée
- Comment déterminer son style en conjuguant l'image professionnelle et sa propre personnalité
- Maîtriser la politesse des apparences : les vêtements et leurs accessoires, les gestes et le maintien, le langage, la tonicité, l'écoute, le regard, le sourire, le hochement de tête positif
- Les règles du savoir-vivre : l'élégance et la courtoisie
- Tenir compte des comportements non verbaux
- Comment anticiper les questions, les attentes, et les besoin de chaque client.
- Savoir informer, orienter et faire patienter
- Acquérir un savoir vivre inter-culturel
- Comment effectuer une prise de congé qui donne envie au client de revenir dans l'établissement.

► Bilan du stage

- Discussion avec les participants sur les acquis du stage
- Remise d'un certificat de stage en fin de session

CEFPPA
Adrien
Zeller
POUR L'INDUSTRIE
HÔTELIÈRE

► **Contactez
nos conseils en formation**

Tél : 03 90 40 05 19
E-mail : fpc@cefppa.eu