

Possibilité d'intervenir dans vos locaux sur ce thème, dates et conditions : nous consulter

1 jour, soit 7 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30

Opérateur de compétences

Thématique

- Relations clientèles

Action de formation

- Excellence Client

Objectifs généraux

- Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique, en proposant des prestations de qualité à une clientèle hautement exigeante.

Objectifs pédagogiques

- Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique, en proposant des prestations de qualité à une clientèle hautement exigeante.

Contenus de la formation

Comprendre les mécanismes de la satisfaction du client

- Identifier les clés de l'enchantement et de la satisfaction.
- Faire vivre aux clients "l'expérience rare".
- Comprendre la communication verbale et non verbale.

Savoir définir les moments clés

- Mettre en place les bons comportements.
- Détecter les comportements qui risquent de décevoir le client.
- Décoder les échanges et les avis.

Instaurer une relation de confiance

- Avoir une attitude positive
- Savoir écouter pour bien prendre en compte le besoin.
- Anticiper les relations conflictuelles.
- Apprendre à gérer ses propres émotions.

Créer un climat positif

- Fédérer son équipe pour enchanter le client.
- Appliquer les valeurs humaines définies dans l'entreprise.
- Faire face à des situations imprévues.

Bilan de la formation

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

Modalités d'accès

Professionnels de l'Hôtellerie-Restauration.
Aucun prérequis.

Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

Modalités d'inscription

Contact : fpc@cefppa.eu

En ligne sur **cefppa.eu**, en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO
espaceformation.akto.fr

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

Méthodes pédagogiques

- Formation pratique alternant démonstration et participation active des participants : jeux de rôles, simulations, exercices, mises en pratique et étude de cas.
- Formation en présentiel.

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

Taux de satisfaction

Disponible sur notre site www.cefppa.eu

Coût

420€, prix net

Lieu

CEFP

PA Adrien Zeller
4 rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

