



★ **M. Cédric KUSTER**  
Directeur de Restaurant

### Dates de la formation

Le Mardi 9 mai 2023  
Le Lundi 9 octobre 2023  
1 jour, soit 7 heures  
8h30 - 12h / 13h - 16h30

### Objectifs pédagogiques

Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique.

### Méthodes pédagogiques

Alternance de données théoriques et de mises en situation professionnelles : les thèmes de la formation seront traités au travers de jeux de rôle, de simulations, d'exercices et d'études de cas.

Remise d'un livret pédagogique.  
Formation en présentiel.

### Public et prérequis

Toute personne en relation avec la clientèle.  
Aucun prérequis

### Coût

350 €, prix net.

### Lieu

CEFPPA Adrien Zeller  
4 Rue Eugénie Brazier  
67400 Illkirch-Graffenstaden

### Accessibilité

Ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap.

# Enchantement du client

## ► Programme détaillé

### ► Comprendre les mécaniques de la satisfaction client

- Les clés de l'enchantement
- Faire vivre aux clients « l'expérience rare »
- La communication verbale et non verbale

### ► Identifier les moments clés

- Détecter les bons comportements
- Détecter les comportements qui risquent de décevoir le client
- Décoder les avis des clients

### ► Instaurer une relation de confiance

- Avoir une attitude positive
- Savoir écouter le client pour bien comprendre son besoin
- Anticiper les relations conflictuelles
- Apprendre à gérer ses propres émotions

### ► Créer un climat positif

- Fédérer son équipe pour enchanter les clients
- Les valeurs humaines
- Faire face à des situations imprévues

### ► Bilan de stage

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

[www.cefppa.eu](http://www.cefppa.eu)

Tél. (+33)3 90 40 05 19

e-mail : [fpc@cefppa.eu](mailto:fpc@cefppa.eu)

4 rue Eugénie Brazier 67400 Illkirch-Graffenstaden

SIRET : 351 858 071 00027

Déclaration d'existence auprès de la Préfecture :

42 67 015 14 67

**CEFPPA**  
Adrien  
Zeller  
POUR L'INDUSTRIE  
HÔTELIÈRE

► **Contactez**  
nos conseils en formation

Tél : 03 90 40 05 19

E-mail : [fpc@cefppa.eu](mailto:fpc@cefppa.eu)