

Possibilité d'intervenir dans vos locaux

1 jour, soit 7 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



**M. Cédric
KUSTER**
Directeur de restaurant

Contenus de la formation

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 la formation

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

Objectifs pédagogiques

- Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique.
- Maîtriser la notion de "satisfaction client"
- Créer et entretenir un climat de travail positif
- Comprendre les avis des clients et réagir en conséquence



Modalités d'accès

Professionnels de la 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**

Coût

350 €, prix net

Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Méthodes pédagogiques

- Différents exercices pratiques constituant un support écrit, relayé par un questionnaire de connaissances à la fin du stage.
- Débat thématiques, questions/réponses.
- Création d'un plan d'action personnalisé.
- 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

- 128 formations réalisées en 2023
- 625 stagiaires
- 4,6 / 5 de satisfaction globale

