

Savoir accueillir, animer, enchanter la relation client

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et
contact

PEPSWORK
FLORENCE CULTIER
06.75.90.17.94
contact@pepswork.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller
en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Aucune

Prérequis pédagogiques :

Désirant travaillé ou avoir un projet dans
l'hôtellerie- restauration

Contrat de
professionnalisation
possible ?

Non

Objectif de la formation

- Connaître les indispensables de l'accueil client - Savoir accueillir, animer et enchanter la relation client - Pouvoir contribuer à dynamiser l'offre de restauration sur les buffets - Pouvoir contribuer individuellement et collectivement aux process de créativité et qualité continue de l'offre restauration

Contenu et modalités d'organisation

MODULE 1 ? Connaître les indispensables et savoir-être en salle - Attitude (expression verbale, corporelle, sourire...) - Hygiène - Ponctualité - Adaptation - Constance, du service du matin jusqu'au soir MODULE 2 ? Savoir accueillir, animer et enchanter la relation client - Savoir être à l'écoute - Savoir personnaliser la relation - Savoir créer une ambiance de salle (musique, lumière, déco...) - Savoir surprendre - Savoir rassurer et répondre aux questionnements - Savoir animer tout en justesse MODULE 3 ? Optimiser le parcours et l'information du client - Formaliser le parcours client (en ligne, hors restaurant, dans le restaurant, après) - Veiller à la qualité de l'information client durant toute son expérience et parcours - Créer des parcours clients thématiques MODULE 4 ? Pouvoir contribuer individuellement et collectivement aux process de créativité et qualité continue du pole restauration - Comment développer une bonne synergie avec l'équipe cuisine - Brainstorming en groupe pour identifier les pistes les plus pertinentes et prioritaires pour dynamiser l'ambiance et l'accueil des convives - Conception de fiches mémo par poste par les collaborateurs - Planifions la suite : définir les prochaines étapes de ce projet buffet, création des process de suivi de qualité

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Modularisé**

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

A la fin de ce parcours, l'apprenant aura appris, intégrer toutes les règles de bien-être et toutes les attitudes à avoir face aux divers clients, et en fonction des situations. - Il saura quoi faire et comment faire avant, pendant et après chaque parcours de l'accueil client.

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00392475	du 29/09/2023 au 28/09/2024	Saint-Jean- d'Ilac (33)	PEPSWORK		Non éligible	