

Formation en Communication Client

Profils des stagiaires : Entrepreneur ou salarié

Durée de la formation : 25 heures

Prix de la formation : 600€

Accès à la formation : En distanciel, par visioconférence.

Prérequis : Avoir un ordinateur et accès à internet. Ne pas être en situation d'illettrisme ou d'analphabétisme.

Dates et lieux : L'action de formation aura lieu du *date à définir* via Google Meet.

Objectifs pédagogiques

Elle a pour objectif de :

- Faciliter le travail des salariés au niveau de la communication avec les clients.
- Améliorer les compétences en communication verbale et non verbale avec les clients.
- Développer des techniques pour gérer les situations difficiles ou conflictuelles.
- Promouvoir un service client de qualité et renforcer la satisfaction des clients.

Programme de formation

Module 1 : Introduction à la communication avec les clients (5 heures)

- Présentation du restaurant et de son positionnement sur le marché.
- L'importance de la communication avec les clients dans l'industrie de la restauration.
- Les différents types de clients et leurs besoins spécifiques.
- Les bases de la communication verbale et non verbale.

Module 2 : Le langage corporel et la voix (5 heures)

- Comprendre l'impact du langage corporel sur la perception des clients.
- Entraînement à adopter une posture ouverte et accueillante.
- Exercices pour améliorer la clarté et la tonalité de la voix.

Module 3 : L'écoute active (5 heures)

- Les principes de l'écoute active et son rôle dans la satisfaction client.
- Pratiquer l'écoute active avec des jeux de rôle et des mises en situation.

Module 4 : Gestion des situations difficiles (3 heures)

- Identifier les situations délicates et les clients mécontents.
- Stratégies pour répondre aux plaintes et aux remarques négatives.
- Jeux de rôle pour gérer les situations conflictuelles de manière constructive.

Module 5 : Service client de qualité (2 heures)

- Les standards de service du restaurant et les attentes des clients.
- La personnalisation du service pour fidéliser la clientèle.
- Exercices pour dépasser les attentes des clients et les fidéliser.

Module 6 : Communication lors des périodes de forte affluence (3 heures)

- Techniques pour gérer efficacement les files d'attente et les périodes de rush.
- Maintenir un niveau de service élevé même en cas d'affluence.

Module 7 : Conclusion et évaluation (2 heures)

- Récapitulatif des points clés de la formation.
- Évaluation des acquis et des progrès réalisés.
- Remise des certificats de formation.

Évaluation et suivi de la formation

Délais d'accès à la formation

La formation est accessible 10 jours ouvrés après validation du dossier dès lors que le stagiaire aura son dossier administratif complet.

Equipe pédagogique

Riche en expérience et aux compétences complémentaires, Notre équipe vous accompagne avec enthousiasme tout au long de vos projets de formation

Organisation de la formation

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques

- Etude de cas concrets
- Travail sur le logiciel

Dispositif de suivi de l'exécution et modalité d'évaluation d'atteinte des objectifs

- Feuilles de présence
- Mise en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation, auto-évaluation et QCM

Formalisation à l'issue de la formation

Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue de la formation. **Nous contacter :**

Aryé Bismuth - 06 99 17 73 87 - esabformation@gmail.com

Modalité d'accès tarifaire :

- 600€

Accessibilité des personnes en situation de handicap

Nous contacter en cas de besoin d'accessibilité particulier pour un participant. Notre agence est accessible au public.

Des rendez-vous à distance sont aussi disponibles. Selon le handicap, la formation proposée peut être adaptée. Nous pourrons diriger, orienter et accompagner nos élèves vers nos partenaires en capacité de pouvoir les accueillir et mener à bien la formation.

Annexe au programme de formation FOAD

(si la formation se tient à distance)

LOI n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel (1)

Moyens pédagogiques et techniques

Le formateur est sélectionné pour son expertise technique et pédagogique, pédagogie interactive (présentations ppt, exercices pratiques, apports théoriques, partages d'expériences)

Conditions matérielles :

- a. L'accès au contenu et aux ressources de la formation s'effectue par connexion à la plateforme Google Meet.

Conditions techniques et accessibilité pour le stagiaire :

- b. Connexion internet haut débit.
- c. Avoir un ordinateur (mac ou pc) ou tablette Apple ou Android.
- d. Avoir au minimum un micro (avoir une webcam est préférable).

Modalités d'organisation

Le dispositif est proposé au bénéficiaire sous forme de séances organisées à distance :

Le bénéficiaire disposant d'un poste informatique doté d'une connexion internet pourra y accéder librement (dans sa globalité ou en partie) en dehors de son temps de travail de façon synchrone.

Les recommandations de sécurité sanitaire sont appliquées selon les consignes gouvernementales en vigueur

Assistance du bénéficiaire

Référent pédagogique : Aryé Bismuth - 06 99 17 73 87

Délai de réponse et d'assistance

Le bénéficiaire recevra une réponse dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à compter de la date d'envoi de sa demande.