



Renforcer la qualité de service en salle

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation, vous aurez acquis les bons réflexes pour assurer au quotidien une qualité de service irréprochable au sein de votre établissement. Vous développerez une relation client chaleureuse et conviviale en adoptant les attitudes et comportements adaptés.

CONTENU DU PROGRAMME :

1. Définir les attentes de la clientèle

- Les enjeux de la qualité de service au quotidien et la nécessité de son optimisation dans le secteur de la restauration et de l'hôtellerie
- Les standards de la qualité de service
- Les attentes du client aujourd'hui : de la qualité conçue à la qualité perçue

2. Adopter des attitudes et comportements pour un service de qualité

- Améliorer sa communication verbale et non verbale
- Supprimer les habitudes non génératrices de qualité et développer les bons réflexes
- Prendre en compte les plaintes des clients, leurs différentes expressions, et apporter une solution efficace et durable
- Reformuler pour une meilleure compréhension réciproque
- Transformer une relation commerciale en une relation conviviale
- Gagner du temps pour améliorer le service, la rotation et la satisfaction du client
- Provoquer chez le client l'envie de revenir et de se fidéliser

MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES :

- Utilisation par le formateur de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mise en situation, jeux de rôle...)
- permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances/ compétences.
- Réalisation d'un quizz /QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du diaporama d'animation utilisé par le formateur

Durée & Tarif HT
1 Jour -7h Tarif à définir
Entreprise
Public concerné
Toute personne amenée à être au contact de la clientèle
Pré requis
Compréhension du Français. Test de positionnement
Modalités d'encadrement
Formation en présentiel. Formateur qualifié OPQF Ancien Responsable Salle
Lieu
Asforest ou en entreprise
Dates
Dates à définir

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

