



## Créer l'enchantement Client chez un Maître Restaurateur

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, vous saurez faire vivre au client une expérience rare et une émotion.

Vous serez à même de créer et entretenir un climat favorable :

- pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique
- pour une équipe soudée, synchronisée capable d'enchanter les clients

### CONTENU DU PROGRAMME :

1. **Comprendre les mécanismes de la satisfaction client**
  - Les clefs de l'enchantement
  - Faire vivre aux clients une expérience rare et une émotion
  - Une relation humaine : l'enchaînement vertueux des comportements
2. **Savoir identifier lors des moments clés de l'expérience client :**
  - Les bons comportements qui vont enchanter le client
  - Les comportements qui risquent de le décevoir
  - Travail sur les moments clés : expériences, ce que pensent les clients
  - Décoder les premières perceptions non verbales et verbales
3. **Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique avec chaque client**
  - Communiquer des émotions positives
  - Développer son écoute de l'autre pour comprendre les intentions
  - Repérer les non dits, les hésitations, le mal être de l'autre
  - Repérer les différentes émotions dans la communication non verbale
  - Anticiper les relations conflictuelles.
  - Apprendre à mieux maîtriser ses propres émotions. Développer l'attitude Luxe
4. **Créer un climat favorable pour une équipe soudée et synchronisée capable d'enchanter les clients**
  - Savoir adopter les comportements adaptés entre collaborateurs
  - Ambiance et valeurs : ce qui se vit à l'intérieur, ce que captent les clients
  - Optimiser le travail et la synergie au sein de l'équipe
  - Savoir faire face à l'imprévu : partager l'imprévu et mettre en place une dynamique positive

### MODALITES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES :

- 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

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

#### Durée & Tarif HT

1 Jour - 7h  
Tarif à définir

#### Entreprise

#### Public concerné

Toute personne amenée à être en contact avec la clientèle

#### Pré requis

Compréhension du Français  
Test de positionnement initial

#### Modalités d'encadrement

Formation en présentiel  
Formateur qualifié OPQF  
Ancienne Responsable Qualité

#### Lieu

ASFOREST ou en entreprise

#### Dates

Dates à définir

