



L'ACCUEIL CLIENT DANS LES CAFES, HOTELS, RESTAURANTS (attitudes et comportements)

Durée, contenu, lieu : toutes nos formations sont adaptables en fonction de vos besoins. Le coût est déterminé en fonction de la durée, du lieu de formation (entreprise, centre de formation...) et des effectifs.

Objectifs et Résultats attendus

Maîtriser les techniques d'accueil pour valoriser l'image de l'entreprise
Savoir prendre en compte les exigences de la clientèle
Maîtriser les principes du savoir-vivre, améliorer sa présentation physique et son expression.

Moyens pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

Public et pré-requis

Professionnels de l'hôtellerie-restauration

Contenu pédagogique

Deux jours = 16 heures

- Maîtriser les techniques d'accueil afin de valoriser l'image de l'entreprise :
Les règles de conduite lors de la prise de contact, les éléments matériels conditionnant l'accueil, l'organisation de l'accueil
- La communication, l'expression :
Utiliser l'espace, les équipements, les supports, établir une relation d'égalité, éviter certaines expressions et mots mal choisis
- Prendre en compte les exigences de la clientèle :
Les attentes des clients : personnaliser l'accueil, les contraintes internes, la gestion des plaintes, la satisfaction du client
- Améliorer sa présentation physique :
L'hygiène du corps, présentation des mains, présentation vestimentaire associée à la silhouette, code couleur, mise en valeur individuelle
- Maîtriser les principes de savoir-vivre :
L'écoute, le ton, le débit de langage, le sourire

FORMATION

Prochaines dates

Pour connaître les prochaines dates
consultez le catalogue des formations :
www.cm-larochelle.fr