

SAVOIR ACCUEILLIR ET COMMUNIQUER AVEC UNE CLIENTÈLE EN RESTAURATION

7 heures

RESTAURANT BIND

Visual Cooking



ALIGNÉ

Organisme Aligné Certifié QUALIOP1

OBJECTIFS ET PROGRAMME DE FORMATION

OBJECTIFS

- Savoir accueillir une clientèle aimablement
- Savoir adapter sa communication avec le client en cas de conflit
- S'assurer de comprendre la demande client pour la transférer correctement aux équipes de production

PROGRAMME

1. Analyse du poste de travail

- État des lieux : Observation et évaluation pré-formation du collaborateur désigné avant le service du midi sur l'organisation de sa zone de production.
- Mise en place des étapes par le formateur lors de l'entretien post-observation.

Présentation des objectifs :

- Savoir accueillir les clients cordialement et avec le sourire
- S'assurer d'avoir bien compris leurs commandes
- Être force de proposition alternative en cas de besoin
- Transmettre correctement les informations à la production

2. Déroulement :

- Interrogation du collaborateur sur comment pense-t-il remplir ses objectifs
- Démonstration du formateur pour chacun des objectifs pendant le service
- Observation du collaborateur durant le service et prise de notes

3. Phase Réflexives :

→ 3.1

- Retour sur la démonstration du collaborateur et feed-back du formateur sur le service observé
- Phase réflexives 1 : Le collaborateur a-t-il su accueillir avec le sourire tous les clients ?
- Phase réflexives 2 : Le collaborateur a-t-il su apporter des propositions aux clients, en cas de rupture des produits demandés, tout en restant aimable ?
- Phase réflexives 3 : Le collaborateur a-t-il su transmettre avec clarté les commandes clients à la production ?

→ 3.2

- Analyse de pratique : Entretien et prise de notes sur les Succès, Réussite, Axes d'amélioration, Difficultés rencontrées et Solutions proposées.

→ 3.3

- Evaluation intermédiaire : Entretien d'évaluation oral sur la bonne compréhension des objectifs à atteindre pour la prochaine observation.

→ 3.4

- Observation d'un deuxième service et échange autour d'une seconde phase réflexive.

→ 3.5

- Evaluation finale : Questionnaire écrit sur l'accueil et la gestion clients et sessions de Questions / Réponses avec le formateur sur les exigences du poste et les améliorations à apporter.

4. Bilan

- Bilan avec l'employeur sur les différences pré-formation AFEST et l'impact observé durant les services.





AFEST

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Toute personne exerçant une activité dans le domaine de la restauration devant s'entretenir avec des clients et les collaborateurs en production.

Prérequis : Aucun demandé.

Formateur : Mohamed-Amine Ben Mahmoud

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Questionnaire sur les règles de communication et gestion clientèle en restauration
- Fiches de rappel sur les meilleures postures à adopter lors des différents rapports clients.

DISPOSITIF DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS DE LA FORMATION

- **Bilan final :** Évaluation écrite et session de questions / réponses avec le formateur.

TARIF : POUR RECEVOIR VOTRE DEVIS MERCI DE NOUS CONTACTER À CONTACT@ALIGNÉ.FR

ILS NOUS FONT CONFIANCE

FERRANDI
L'ÉCOLE FRANÇAISE DE GASTRONOMIE
PARIS

SUBWAY

WAFFLE
factory

SHISO
BURGER

ONYXIA


ALIGNÉ