



## Optimiser la prise en compte de ses clients en service de restauration

**Prérequis** : avoir une première expérience dans le service en restauration.

**Public visé** : Cette formation s'adresse à toute personne exerçant, ou allant exercer le métier de serveur en restauration traditionnelle souhaitant perfectionner sa prise en charge du client.

### Objectifs

- Comprendre les nouveaux enjeux de la restauration
- Adapter et s'affirmer par la pratique sa juste place dans la relation serveur-client
- Augmenter le panier moyen et améliorer la fidélisation client

**Aptitudes** : En fin de formation, le stagiaire sera en capacité :

- D'analyser et de corriger sa posture relationnelle et commerciale
- D'accompagner son client tout au long de son processus d'achat et de consommation
- De s'adapter efficacement à tout type de client.

### Compétences

- Confiance en soi dans la relation à l'autre
- Prise en charge qualifiée d'un client
- Ecoute active et clarté d'expression face à un client
- Maîtrise des techniques d'accueil et de traitement des commandes

**Durée** : 1 jour soit 7 heures

**Délai et modalités d'accès** : A partir du premier contact, nous mettons tout en œuvre pour organiser la formation demandée dans un délai d'un mois.

**Tarifs** : selon modalités d'intervention. Voir grille tarifaire.

## Méthodes mobilisées

Caméra, vidéoprojecteur, écran, tableau blanc, espace sur le lieu de ma formation pour les jeux de rôle en situation, interactivité entre le formateur et les stagiaires.

## Modalités d'évaluation

Prises vidéo des exercices des stagiaires et projection tout au long de la formation pour mesurer l'évolution.

Evaluation des acquis du stagiaire par le formateur : Fiche d'évaluation des acquis établie par le formateur et remis au stagiaire quelques jours après la session.

Evaluation de la formation par le stagiaire :

- en fin de session, questionnaire à chaud sur les conditions et la qualité de la formation et du formateur.
- questionnaire à froid après un mois d'application dans son quotidien sur la qualité du contenu de la formation.

L'analyse des questionnaires permettra d'effectuer le cas échéant, les actions correctives nécessaires.

## Accessibilité

Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions avec vous les possibilités d'aménagement et d'adaptation de nos formations.

Tous nos locaux répondent aux normes d'accès des établissements recevant du public.