



## L'ACCUEIL EN RESTAURATION

### Objectif(s)

- Adapter son accueil à chaque client
- Créer un climat de bien être dès l'arrivée du client
- Répondre à ses attentes pendant toute la durée du service
- Soigner sa prise de congé pour donner au client l'envie de revenir

### Contenu détaillé du programme

#### COMMENT ADOPTER UN ACCUEIL « ONE TO ONE »

- Un client = un accueil personnalisé
- L'accueil des clients fidèles
- Les mots de bienvenue et la prise de congé
- Comment le personnel en contact véhicule l'identité du restaurant.

#### LA RELATION AVEC LE CLIENT PENDANT LE SERVICE

- Comment anticiper les attentes du client
- Comment s'enquérir de sa satisfaction

#### LES ATTITUDES QUI FONT VENDRE

- Le langage verbal et non verbal
- L'écoute et l'empathie :
  - Comment entrer dans le cadre de référence du client
  - La reformulation de sa demande
- Le traitement de l'objection
  - La technique du judo (amortir, enchaîner, proposer, verrouiller l'accord du client)

#### LA GESTION DU SERVICE

- Comment allier la rapidité et l'efficacité
- L'anticipation des besoins du client

### Méthodes pédagogiques

Le module se passera en restaurant d'application

Jeux de rôle filmés

Débriefing personnalisé

Etude de cas

1 fiche d'objectifs est remise à chaque stagiaire