



Accueil en restauration

L'accueil : de l'arrivée au départ du client

Les différentes phases de l'accueil
Les règles élémentaires de l'accueil
L'image renvoyée auprès des clients
Charte du bon accueil

Les attentes du client

La reconnaissance
L'hospitalité
Le maternage
L'organisation matérielle
L'organisation interne

Attitudes et comportements à adopter

Image de soi et des autres
S'affirmer : Ni hérisson, ni paillason
Savoir s'impliquer et savoir dire non
Surmonter ses blocages personnels

Prévenir et gérer les conflits

Éviter les pièges
Évaluer la compatibilité des personnes
Distinguer les faits, opinions et sentiments
S'exprimer, s'adapter aux passifs, agressifs et manipulateurs

La prise en charge du client au téléphone

L'accueil téléphonique
Les demandes d'informations
Les réservations

Travail en équipe

Apprendre à se positionner dans l'équipe

Définir les défis à relever par l'équipe.
Place du groupe dans son environnement. Objectifs et échéances.
Compétences et expériences à partager. Diagnostic relationnel.

Mise à jour le 01/12/2022

Accueil en restaurant – Travail en équipe

Les enjeux liés à l'accueil et à la notion de relation client-identité de l'entreprise
Perfectionner l'accueil téléphonique, la prise de messages et de réservations.
Améliorer la prise en charge du client de l'accueil, pendant et à la fin du repas.
Gérer les situations difficiles et les conflits, et adopter la bonne attitude.

PREREQUIS :

- Aucun prérequis.

PUBLIC CONCERNE :

- Tout public travaillant dans le secteur de la restauration.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Formation accessible en ligne
- Supports pédagogiques et techniques
- Documentations
- Études de cas concret
- Support multimédia (ex : module d'e-learning)
- Application Zoom / Teams

LIEUX, MODALITES :

- Inter
- Intra
- Les modules peuvent se dérouler sur le lieu de travail, à distance, ou un mixte des deux.

EFFECTIF PAR SESSION :

- Groupe de 4, Groupe de 6, Groupe de 8, Groupe de 10 et +
- Formation individuelle.



Identifier son propre rôle dans le groupe. Position officielle et résultats attendus. Image de marque.

Établir des relations interpersonnelles productives

Faire le point sur les différents aspects de sa personnalité.

Au moyen d'un test complet d'analyse transactionnelle, savoir dans quelle situation on adopte telle ou telle attitude.

Attitude normative, nourricière, rationnelle, spontanée ou soumise.

Mettre en place un système de transactions performant.

Repérer l'état relationnel de l'interlocuteur. S'adapter au système de perception des autres.

Aider les membres de l'équipe à accéder à son propre système relationnel.

Prendre l'habitude de verbaliser sa satisfaction.

Élaborer un contrat de relations gagnant-gagnant.

S'adapter aux personnalités difficiles

Les différentes catégories de gens difficiles.

Leur mode de perception de l'autre.

Risques encourus de part et d'autre.

Faire de son interlocuteur un allié. Trouver des solutions de repli, prendre de la distance.

Faire valoir ses droits et les faire respecter.

Comment éviter le conflit ? Comment en sortir ?

Travaux pratiques

Jeu pour diagnostiquer les profils et apprendre à les gérer.

Résoudre les situations conflictuelles

Comprendre les mécanismes des conflits.

Identifier les différents types de conflits.

Repérer les comportements passifs, agressifs ou manipulateurs.

Prendre en compte la dimension émotionnelle

Savoir gérer les émotions de ses interlocuteurs.

Améliorer sa maîtrise émotionnelle.

Travaux pratiques

Jeux de rôles. Restitution collective.

S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits

Gérer les demandes abusives.

MATERIEL :

- Ordinateur portable équipé d'une webcam,
- Une connexion internet.
- L'application Zoom installée sur votre ordinateur

SUIVI D'ÉVALUATION :

- Rapports
- Compte-Rendu
- Feuilles de présence émargées par les stagiaires
- Attestation de fin de stage
- QCM
- Test
- Exercices
- Mise en situation
- Questionnaire d'évaluation de la formation

INTERVENANTS :

- Ilyo Touch Formations travaille avec un réseau de formateurs indépendants, identifiés et experts dans leur domaine de compétences et qui ont une vraie volonté de transmettre tous les outils dont vous aurez besoin au quotidien.



COUT DE LA FORMATION

Le coût de la formation est défini en fonction du stage, de la durée, et des objectifs définis avec l'apprenant. Le cout est également défini en fonction que nos formations soient dispensées en intra (chez le client), ou en formation Mixte (présentiel et FOAD), uniquement en FOAD, mais aussi la qualification de nos formateurs et du lieu de la formation.

Que ce soit en présentiel ou à distance, notre approche de la formation s'appuie sur une pédagogie pratique et personnalisée, chaque formateur adapte systématiquement sa prestation aux réalités des métiers des apprenants.

Systématiquement par le biais d'un entretien personnalisé le formateur cible les prérequis, les objectifs en amont afin de réduire le temps de découverte des besoins et ainsi être opérationnel dès le démarrage de la formation. Les programmes de formation présents sur le site internet servent de base, ils sont réadaptés aux besoins. Nos formateurs sont sélectionnés sur 6 critères :

- L'expérience
- Les qualifications
- La pédagogie
- La disponibilité
- Le choix des supports pédagogiques
- L'adéquation entre le parcours du formateur et les besoins de l'apprenant

FORMATION SUR MESURE

Selon votre besoin et le programme sur mesure dédié à votre formation vous avez la possibilité de choisir le type d'apprentissage qui vous convient le mieux :

En face à face

Une formation ciblée et individualisée qui permet d'optimiser l'apprentissage. Le professeur est à l'entière disposition du participant, pour un cours à 100% sur mesure afin de progresser plus rapidement. Le professeur utilise autant que possible les documents professionnels du participant.

En groupe

Les apprenants profitent d'un professeur pour répondre de la façon la plus efficace à leurs besoins, mettre l'accent sur leur potentiel.

