



Magnis Formation  
12 place Bir Hakeim  
69003 Lyon

Tél. : 04 82 53 58 94  
Fax : 09 72 14 73 95

[info@magnis-formation.fr](mailto:info@magnis-formation.fr)  
[www.magnis-formation.fr](http://www.magnis-formation.fr)

Numéro de Déclaration :  
82 69 13786 69  
(cet enregistrement ne vaut  
pas agrément de l'état)

Code NAF :  
8559A

SIRET :  
809 511 793 00022

TVA intra-com :  
FR 32809511793

## **PROGRAMME FORMATION** **GERER SON STRESS SANS IMPACTER NEGATIVEMENT** **LA RELATION CLIENT EN CHR**

**Durée :** 1 jour / 7 heures

**Lieu :** Lyon 3e / intra-entreprise sur site (dans vos locaux)

### **Objectifs :**

- Faire du stress un moteur d'efficacité et non pas de tensions

### **Public visé :**

- Professionnels des CHR : Serveurs/Serveuses
- Chefs de rang
- Barmen/Barmaid
- Chefs de bar - Responsables de restaurant
- Traiteurs
- Managers
- Maîtres d'hôtel
- Réceptionnistes

### **Pré-requis :**

- Être en poste ou travailler prochainement dans un établissement CHR

### **Méthode pédagogique :**

- Apports théoriques : Powerpoint et vidéos
- Exercices pratiques

### **Points abordés :**

#### **LES RACINES DU STRESS DANS LES CHR : COMPRENDRE ET DEDRAMATISER**

- Répertorier et analyser les situations de stress chez les professionnels des CHR
- Comprendre les émotions à la base du stress des professionnels des CHR et leur impact sur la relation client
- Construire des solutions pour se "préserver" tout en préservant le client - et maintenir une qualité de service

#### **COMPRENDRE LES CLIENTS STRESSANTS ET REpondre A LEURS BESOINS**

- Identifier et répertorier les clients difficiles



Magnis Formation  
12 place Bir Hakeim  
69003 Lyon

Tél. : 04 82 53 58 94  
Fax : 09 72 14 73 95

[info@magnis-formation.fr](mailto:info@magnis-formation.fr)  
[www.magnis-formation.fr](http://www.magnis-formation.fr)

Numéro de Déclaration :  
82 69 13786 69  
(cet enregistrement ne vaut  
pas agrément de l'état)

Code NAF :  
8559A

SIRET :  
809 511 793 00022

TVA intra-com :  
FR 32809511793

- Quels sont les besoins à satisfaire pour ces clients difficiles ?
- Les postures, techniques et méthodes de communication pour prévenir et réagir face aux conflits

### ***L'ASSERTIVITE EN CHR : LA POSTURE "ZEN" DES PROFESSIONNELS DES CHR***

- Définition et construction de l'assertivité pour prévenir conflits et stress
- Apprendre à dire non tout en garantissant la qualité de service
- Des "rituels" avant et après le "coup de feu" : méthodologie de briefing collectif pour générer un travail serein et efficace

### ***Méthodologie***

- Les formations que nous vous proposons se construisent sur l'effet miroir, l'intelligence collective et la dynamique de groupe sur la base d'un module d'une journée par thème. Chaque groupe comprend entre 4 et 8 personnes.
- Un questionnaire est envoyé à chacun des participants avant la formation. L'objectif de ce questionnaire est de réaliser un pré-diagnostic de leurs besoins en termes de relation clients et de qualité de service en CHR.
- Nos formations sont constituées d'aller-retours entre apports théoriques, modèles et exercices pratiques. Simples, efficaces et pragmatiques, elles sont centrées sur la qualité relationnelle en vue d'augmenter les ventes et de fidéliser les clients.
- Les simulations et les jeux de rôle seront co-construits avec les stagiaires en nous basant sur des cas réels grâce au pré-diagnostic.

### ***Documents remis en fin de formation :***

- Délivrance d'une attestation de formation individuelle remise à chaque participant.