



Magnis Formation
12 place Bir Hakeim
69003 Lyon

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

info@magnis-formation.fr
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 ACCUEIL HOTELLERIE RESTAURATION CHR

Durée : 3 jours / 21 heures

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

Objectifs :

- Comprendre la psychologie du client : besoins, plaisirs, conflits, pulsion d'achat
- Développer la qualité de service avec le sens du détail
- Adopter un comportement de vente dans son service
- Générer de la satisfaction et de la fidélisation clients
- 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 :

MODULE 1 : LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT EN CHR

1- Relation client dans les CHR : analyse et identification des bonnes pratiques

- Analyser l'accueil du client et la vision de la qualité de service des professionnels des CHR



Magnis Formation
12 place Bir Hakeim
69003 Lyon

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

info@magnis-formation.fr
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

- Identifier les bonnes pratiques et les difficultés de la relation client dans les CHR à travers des ateliers
- Réaliser un premier diagnostic des points d'amélioration pour optimiser la relation client et la construction de la qualité de service

2- Psychologie du client

- Comprendre les attentes, les besoins et les plaisirs du client
- Comprendre les peurs, les craintes et les contrariétés du client
- Typologie de clients : apports théoriques, atelier et mise en situation

3- Une communication relationnelle efficace avec le client

- Travailler sur une posture orientée client : attitude, savoir-être et comportement. Trouver son style relationnel.
- Développer son empathie et son écoute pour mettre en confiance et fidéliser le client
- Reformuler la demande du client et être force de propositions

MODULE 2 : LE COMPORTEMENT DE VENTE DANS LE SERVICE EN SALLE

1- Un service de qualité : une posture subtile de "vendeur"

- L'envie de faire plaisir : le fondement
- Un accueil client "haut de gamme"
- Des techniques d'influence pour des ventes subtiles et indirectes

2- Un service de qualité : personnaliser, anticiper et fidéliser

- Personnaliser l'accueil du client : méthodes et techniques relationnelles
- Anticiper les besoins pour créer une pulsion d'achat
- Fidéliser le client : l'art de faire un cadeau relationnel

3- Du l'exigence du client à l'excellence du service : Transformer

- Comprendre la nature des conflits et des insatisfactions clients
- "Accueillir" l'insatisfaction du client et utiliser l'écoute active
- Transformer le conflit en opportunité de satisfaire et fidéliser le client

MODULE 3 : GERER SON STRESS SANS IMPACTER NEGATIVEMENT LA RELATION CLIENT EN CHR

1- Les racines du stress dans les CHR : comprendre et dédramatiser

- 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



Magnis Formation
12 place Bir Hakeim
69003 Lyon

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

info@magnis-formation.fr
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

2- Comprendre les clients stressants et répondre à leurs besoins

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

3- L'assertivité 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.