



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

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT EN CHR

Durée : 1 jour / 7 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

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 :

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
- 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

PSYCHOLOGIE DU CLIENT



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

- 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

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

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.