BNA FORMATION CONSEIL
Rue Boniface Pillah Neipal Bonfils, Bonfils
97122 BAIE MAHAULT
Email: bnaformation@gmail.com
Tel: +590691251229

Accueil client en restauration

La formation au sein de ce domaine vise à doter les professionnels de la restauration des compétences nécessaires pour offrir un service de haute qualité et pour répondre efficacement aux besoins des clients.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Personnel d'accueil

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Sensibilisation aux enjeux liés à l'accueil
- Développer les compétences en communication et en relation client.
- Apprendre les techniques de gestion des réservations et des attentes des clients.
- Perfectionner l'accueil téléphonique, la prise de messages et de réservations
- Gérer les situations difficiles et adopter un comportement adapté

Contenu de la formation

- 1. Introduction à l'accueil en restauration
    - Les bases de l'accueil en restauration,
    - L'importance de l'accueil et comment il contribue à la satisfaction des clients
    - La réputation de l'établissement.
- Communication efficace
    - Techniques de communication verbale : apprendre à parler clairement et poliment, utiliser un langage approprié, et adapter son discours selon les types de clients.
    - Communication non verbale : importance du sourire, du langage corporel ouvert et des gestes accueillants.
- 3. Gestion des réservations
    - Utilisation des systèmes de réservation en ligne et des registres manuels.
    - Confirmation et suivi des réservations.
    - Gestion des surbookings et des annulations.
- 4. Accueil des clients
    - Techniques pour accueillir chaleureusement les clients dès leur arrivée.
    - Prise en charge des effets personnels des clients.
    - Accompagnement des clients jusqu'à leur table.
- 5. Gestion des plaintes et des situations délicates
    - Techniques pour écouter et comprendre les plaintes des clients.
    - Méthodes pour apporter des solutions rapides et efficaces.
    - Prévention des conflits et gestion de clients difficiles.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique
NESTY BAGEA Formateur certifié et référent handicap

Moyens pédagogiques et techniques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation