

SE PERFECTIONNER EN SALLE ACCUEIL CONNEXION CLIENTELE EN RESTAURATION

(Valant objectif professionnel) Page 1/2



Objectifs opérationnels de développement des compétences professionnelles

- * Utiliser et tirer profit de différents outils attitude « commerciale » des équipes
- * Identifier les éléments de la communication (équipe/clients), de l'expression en public
- * Maîtriser ces éléments de communication
- * Apprendre à gérer les situations difficiles (gestion des conflits)
- * Acquérir des attitudes et des comportements adaptés à la clientèle
- * Savoir se mettre en scène pour réussir un bon service

Programme de formation et de développement des compétences professionnelles

Accueil des stagiaires et présentation des formateurs.

Partie théorique avec livret de formation (diaporama).

Nombreuses mises en pratique au sein de l'entreprise bénéficiaire avec les stagiaires.

Comment favoriser une connexion clientèle ? L'émotion avant l'information

Mises en pratiques et en application avec des jeux de rôles (photos, vidéos)

- ⇒ Alimenter la recherche et la réflexion
- ⇒ Déceler les axes de progression des stagiaires

Gérer le mental (avoir confiance en soi, sincérité, gestion du stress ...)

Savoir écouter (neutralité, questionnement et relance)

Savoir accepter en cassant les automatismes

- ⇒ en allant vers l'autre (le client)
- ⇒ en positivant son discours

Penser, agir et décider en équipe (générosité et soutien)

Oser dépasser ses inhibitions (facteur de développement personnel-professionnel)

Mobiliser son corps (posture, regard, sourire, gestes, ...)

Poser sa voix (débit, articulation, vocabulaire, ...)

Exemple adapté pour le questionnement vers le client : qui sont mes clients ?

Travail de groupe, travail individuel face au groupe avec des mises en situation

Recherche d'interactivité avec l'utilisation de la photographie et de vidéo

Réflexion, débat et confrontation des expériences

En fin de stage : questions diverses, analyse et synthèse avec les stagiaires et les formateurs

Remarque : Un descriptif de programme est affiné en amont de la formation afin de répondre au mieux aux besoins de l'entreprise en fonction des objectifs à atteindre avec une notion de faisabilité. CFMB GESTES PRO tiendra compte des contraintes de l'établissement où se déroulera cette formation en intra.

Public concerné : Personnel en contact avec la clientèle

Dates, durée, rythme : 2 journées, 2 x 7 heures soit 14 heures

Matin de : à déterminer / *Après-midi de* : à déterminer

Lieu de formation : Intra, Lieu à définir

Formateurs : Julien Anglade Professionnel, Formateur Chef de cuisine

Et Laurent DELARBRE Professionnel MOF 2018 Maître d'hôtel, du service et des arts de la table

Coût : Devis ci-joint pour x participants

CFMB GESTES PRO 19 Allée des Amandiers 33140 Villenave d'Ornon

Portable : 07 86 95 61 89 Tél : 05 57 77 94 02 E mail : contat@gestespro.com Site : www.gestes-pro.com

Siret : 479 623 175 000 37 Naf : 8559 A N° de TVA Intracommunautaire FR55 479 623 175 000 37

Numéro de déclaration d'activité N° 72330651033 enregistré auprès du préfet de Région Nouvelle Aquitaine

Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat Programme mis à jour le 02/05/2024

SE PERFECTIONNER EN SALLE ACCUEIL CONNEXION CLIENTELE EN RESTAURATION

(Valant objectif professionnel) Page 2/2



Pré requis :

Etre en contact avec la clientèle ou être en contact avec le personnel de service
Maîtriser les techniques de base dans le service
Etre en poste ou avoir des notions dans le service des vins et des boissons en restauration.
Un questionnaire est remis en début de formation (positionnement à l'entrée) : cela permettant de connaître le savoir du stagiaire sur la thématique de stage proposée.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :

Cette formation est dispensée par 2 formateurs :

Julien ANGLADE Professionnel, formateur chef de cuisine
et Laurent DELARBRE Professionnel MOF 2018 Maître d'hôtel, du service et des arts de la table

Méthode pédagogique :

Les formateurs utilisent une **méthode active et expérientielle** en proposant un apport théorique se rapportant sur de nombreux cas concrets et vécus permettant au(x) stagiaire(s) d'assimiler plus facilement les objectifs à atteindre. Réflexion, débat et confrontation des expériences.

Ils effectuent un travail de groupe, travail individuel face au groupe avec des mises en situation afin de rechercher l'interactivité avec l'utilisation de la photographie et de vidéo.

Ils utilisent leurs compétences professionnelles permettant aux personnes présentes de mettre en pratique les connaissances acquises dans leur entreprise à l'issue de la formation.

Il utilise une **méthode affirmative et démonstrative** :

Montrer (démonstration), faire faire (expérimentation) et faire dire (reformulation) lors de la formation

Moyens pédagogiques :

Les formateurs fournissent du matériel spécifique selon les besoins pour le bon déroulement du stage en entreprise (vidéos prises sous forme de jeu de rôle, ...)

Un livret de formation complet est remis avec différents aspects théoriques, (...) ou ils fournissent l'ensemble du matériel pour la projection du diaporama et les supports (stylo, papiers, livrets, ...)

Allier ses compétences professionnelles à celles des stagiaires présents à l'aide de divers supports : livret de formation relié remis aux stagiaires avec diaporama.

Techniques pédagogiques :

De multiples mises en pratique sont faites en entreprise selon les besoins des stagiaires

Autoévaluation commune (stagiaires et formateur) autour de jeux de rôle mis en œuvre durant la formation

Le formateur utilise une salle mise à disposition par la structure ou s'effectue la formation (salle de séminaire, salle de restaurant, ...) pour la(es) partie(s) théorique(s) et pratiques.

En fin de formation :

Remise d'un Certificat de Réalisation (attestation de présence, d'assiduité et de fin de formation) signée par le formateur, le stagiaire

Modalités d'évaluation des connaissances :

Objectifs de la formation et questionnement des stagiaires sur les attentes liées au stage

Un test de positionnement sous forme de questionnaire est utilisé en début de formation (pré requis) et en fin de stage (avant et après) : cela permet de valider l'évaluation formative et l'acquisition de nouvelles compétences suite à la formation.

La fiche d'évaluation ou d'appréciation est remplie en fin de stage, un autre à froid dans les mois à suivre

CFMB GESTES PRO 19 Allée des Amandiers 33140 Villenave d'Ornon

Portable : 07 86 95 61 89 Tél : 05 57 77 94 02 E mail : contact@gestespro.com Site : www.gestes-pro.com

Siret : 479 623 175 000 37 Naf : 8559 A N° de TVA Intracommunautaire FR55 479 623 175 000 37

Numéro de déclaration d'activité N° 72330651033 enregistré auprès du préfet de Région Nouvelle Aquitaine

Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat Programme mis à jour le 02/05/2024