

Accueil client en Hôtellerie et Restauration



Découverte de l'accueil professionnel dans le domaine de la restauration

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Maîtriser les règles de communication afin de réserver le meilleur accueil.**
- **Savoir recevoir une personne handicapée.**
- **Maîtriser l'accueil téléphonique.**
- **Apprendre à gérer des clients « difficiles ».**
- **En option (selon le temps): Connaître le vocabulaire anglais spécifique à l'accueil client en restaurant et en hôtellerie.**

PROGRAMME

1. Communication non-verbale

- La posture, la tenue vestimentaire, hygiène corporelle, l'écoute, la gestuelle, le regard.
- L'environnement. L'importance du sourire dans l'accueil.

2. Communication verbale

- La voix, le vocabulaire et le ton.
- Accueil d'une personne handicapée
- Vérifier les installations techniques (mon établissement peut-il accueillir n'importe quelle personne en situation de handicap ?).
- Accueil physique de la personne.
- Utiliser le bon mode de communication pour l'accueillir.
- Adapter son propre comportement pour accueillir humainement la personne.
- Mettre à l'aise ce type de clientèle.

3. Accueil téléphonique

- La communication, les techniques d'accueil.
- Prendre une réservation ou répondre à une demande spécifique.

4. Traitement des mails professionnels

- Comment les traiter et y répondre de manière professionnelle

Durée

21 HEURES

Tarif

1050€

Pré-requis

Aucun

Profil du stagiaire

Tout public

Délai d'accès

2 à 4 semaines selon

financement

Équipe pédagogique

Formateur spécialisé

Moyens pédagogiques et

techniques

-Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.

-Exposés théoriques

-Etude de cas concrets

-Quiz en salle

Évaluation de la formation

-Feuilles de présence

-Questions orales ou écrites

-Mises en situation

-Formulaires d'évaluation de la formation.

-Certificat de réalisation de l'action de formation.



Mise à jour

novembre 2023



Taux de satisfaction de nos stagiaires (mai 2023 - novembre 2023)

Données insuffisantes



5. Gestion des clients difficiles

- Détecter le début de la relation conflictuelle avec le client.
- Comment gérer directement cet épisode en situation d'accueil.

6. En option : Vocabulaire anglais spécifique à l'accueil

- Vocabulaire anglais.
- Notions de conversation en anglais.
- Vocabulaire technique de l'hôtellerie et restauration.