



## ~ FACE À FACE ~ ENCHANTEMENT DU CLIENT

### INTERLOCUTEUR À LA DISPOSITION DES ENTREPRISES ET DES STAGIAIRES :

Stéphane DELRUE

### INTERVENANT :

Formateur spécialisé

### PUBLIC CONCERNÉ :

Personnel de restaurant ou d'hôtellerie

### PRÉREQUIS :

Être en activité sur un poste en hôtellerie restauration

### OBJECTIFS :

Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique.

### COMPÉTENCES ACQUISES :

A l'issue de la formation, le candidat sera capable de sublimer la relation avec le client pour valoriser sa fidélité.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Les compétences sont transmises via des exercices et des mises en situations reprenant les techniques et outils issues de l'improvisation théâtrale. Cette méthode active permet de s'adapter au mieux à la réalité du terrain.

### ÉVALUATIONS :

- Mises en situation
- Questionnaire
- Test quizz avec correction
- Questionnaire d'évaluation de la formation

	INTER ENTREPRISE	INTRA ENTREPRISE
DURÉE	Contacter l'Ecole des Chefs	Selon vos disponibilités
TARIFS	700 Euros HT	1,500 Euros HT la journée de 7h
PARTICIPANTS	minimum 6 maximum 12	minimum 2 maximum 12

### MOYENS PERMETTANT DE SUIVRE L'EXÉCUTION DE LA FORMATION :

Feuilles de présence (cf états d'émargement) signées par les stagiaires et le formateur, par demie journée de formation.

### SANCTION DE LA FORMATION :

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de la formation.



## PROGRAMME

### DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

#### Gérer l'impact émotionnel pendant l'échange :

- ~ Comprendre les mécanismes de stress
- ~ Prendre conscience de la propension naturelle à juger, interpréter, projeter
- ~ Comprendre la notion de contamination émotionnelle

#### Adapter sa communication :

- ~ Connaître et reconnaître les profils de personnalité
- ~ Prendre conscience de l'impact du silence sur soi et sur la communication

### RÉUSSIR SON ÉCHANGE COMMERCIAL

#### Savoir engager un échange :

- ~ Mémoriser les informations recueillies lors d'un échange
- ~ Créer une situation pour susciter un climat de confiance

#### Être convaincu pour être convaincant :

- ~ Savoir faire le lien avec les informations recueillies
- ~ Savoir répondre à des objections
- ~ Développer sa force de persuasion

#### Finaliser l'échange de manière impactante :

- ~ Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension par l'interlocuteur

