



## ~ SAVOIR-ÊTRE ET COMPORTEMENTS CLIENTS ~

**INTERLOCUTEUR À LA DISPOSITION DES ENTREPRISES ET DES STAGIAIRES :**  
Stéphane DELRUE

**INTERVENANT :**  
Comédien spécialiste de l'improvisation

**PUBLIC CONCERNÉ :**  
Personnel en relation avec la clientèle

**OBJECTIFS ET COMPÉTENCES ACQUISES :**  
Améliorer l'impact d'une bonne représentation du restaurant au travers de l'expression orale et physique des collaborateurs. Améliorer l'expression du service dans le respect des clientèles. Faire de l'image de soi et du restaurant un vecteur de performance et d'amélioration du service et des ventes

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Positionnement des connaissances des participants au début du stage et en fin de stage. Pédagogie active et participative, avec beaucoup de mise en situation, échanges, exposés, exercices. Un support papier reprenant les points indispensables de cette formation. Étude de l'établissement concerné

### EN FIN DE FORMATION CHAQUE STAGIAIRE SERA CAPABLE DE :

Adapter son accueil à chaque typologie de client, véhiculer une image positive de l'entreprise et de ses collaborateurs, créer un climat de bien être dès l'arrivée du client sur le site, répondre aux attentes et de conseiller les clients dans une démarche pro-active en étant force de proposition, soigner sa prise de congés pour donner l'envie au client de revenir

	INTER ENTREPRISE	INTRA ENTREPRISE
DURÉE	14h	14h
TARIFS	700 Euros HT	3000 Euros HT
PARTICIPANTS	minimum 6 maximum 12	minimum 2 maximum 12
DATE	contacter l'école des chefs	selon vos disponibilités



## PROGRAMME

### AVOIR LES BONNES ATTITUDES

- ~ Le langage verbal et non verbal (la voix, le regard, la démarche, la tenue, la gestuelle...) et l'impact sur le client
- ~ L'écoute et l'empathie (comment entrer dans le cadre de référence du client)

### COMMENT ADOPTER UN ACCUEIL ONE TO ONE

- ~ Un client = Un accueil personnalisé
- ~ Les expressions de bienvenue, de prise de congé
- ~ L'accueil des clients fidèles
- ~ Comment le personnel en contact avec la clientèle, véhicule l'identité du site

### LA RELATION CLIENT PENDANT LE SERVICE

- ~ Déterminer ses attentes et les anticiper
- ~ Structurer l'entretien avec le client
- ~ S'enquérir de la satisfaction du client

### UTILISER CETTE RELATION RÉUSSIE POUR AUGMENTER LES VENTES

- ~ Connaissances des offres de l'établissement et les associer
- ~ Construire des argumentaires de vente et les adapter aux différents types de clientèles
- ~ Traitement des objections

### BILAN DU STAGE

- ~ Questionnaire final de validation des acquis, échanges entre les participants et l'intervenant

