



La Filière Hôtellerie-Restauration de l'IFA  
propose pour ses professionnels des modules de formation...

## Attitudes et comportements à l'accueil en Restauration

### Les objectifs

- Sensibiliser les stagiaires sur l'accueil « qualité »
- Maîtriser les techniques d'accueil, de prise de réservation et prise de congés
- Valoriser son image et l'image de l'entreprise
- Fidéliser la clientèle
- Faire face aux objections et savoir adapter un argumentaire de vente

### Le public concerné

- Salariés de la restauration, saisonniers, personnels en extras et demandeurs d'emplois ayant un projet professionnel inscrit en hôtellerie restauration

### La méthodologie

- Les cours théoriques sont illustrés par des supports informatisés et à chaque séquence le livret du thème abordé est distribué aux stagiaires
- Cas pratiques, exercices d'application, mises en situation (jeux de rôle)
- Utilisation de la vidéo comme outil d'analyse et de critique du comportement en situation

### Le programme

#### 1<sup>er</sup> JOUR :

- **Améliorer son image et celle de l'entreprise**
  - Etre capable de définir les éléments de la communication
  - Connaître les éléments de communication du personnel de salle
  - Connaître la communication verbale et non verbale
  - Image du personnel : notion de savoir être
    - \* tenue professionnelle, prestance, attitude, hygiène corporelle, langage, expression...
  - Image de l'entreprise: notion d'image de marque
    - \* la carte et menus: zone d'impact, formules en fonction des attentes de la clientèle
    - \* les facteurs d'ambiance, le professionnalisme du personnel...
- **Les techniques d'accueil de la clientèle**
  - Connaître les freins à la communication
  - Les sociotypes de clientèle
  - Maîtriser les procédures d'accueil (accueil physique et téléphonique)
  - Maîtriser la prise de réservation
  - Connaître les techniques de vente (écouter, proposer, argumenter)
  - La loi de l'alternative
  - Maîtriser la conclusion de la vente et la prise de congés
  - S'enquérir de la satisfaction du client

#### 2<sup>ème</sup> JOUR :

- **Impact d'un bon accueil sur la vente**
  - Fidéliser la clientèle
  - Etre capable de réaliser une vente additionnelle (comment vendre plus ?)
  - Analyser et critiquer le comportement du personnel en situation professionnelle

### Les dates, le tarif et le lieu

→ Lundi 19 et mardi 20 novembre 2012

→ **260,82 € / personne.** Cette formation s'inscrit dans le cadre des stages de promotion professionnelle sociale 2012

→ La formation se déroulera à Evreux

### Contacts

**CEFE/IFA MARCEL SAUVAGE – Filière Formation Continue – Mme AUBER**

B. P. 256 – 11 Rue du Tronquet – 76825 Mont Saint Aignan Cedex / Tél : 02.35.52.85.44