

**Objectifs:** Améliorer ses techniques d'accueil.  
Comprendre les enjeux de l'accueil et consolider la fidélisation des clients.

**Public:** Professionnels du secteur de la restauration intervenants dans la fonction accueil

**Accessibilité :** tout public y compris PSH - à signaler en amont de la formation - pour mise en place des spécificités liées au handicap merci de prendre contact directement auprès de notre référent handicap : [referenthandicap@formalyon-conseil.fr](mailto:referenthandicap@formalyon-conseil.fr)

**Prérequis:** Bonne présentation et bonne élocution

**Formateur:** Formateur indépendant titulaire d'un diplôme en technique d'accueil en restauration et expérimenté dans le domaine de la formation pour adultes

**Délais d'accès :** Formation accessible toute l'année en intra-entreprise.  
Délai d'accès moyen constaté 1 mois.  
Dates de formation à définir avec le formateur.

**Durée:** 24 heures (3 jours)

**Horaires:** 8h/12h -14h/18h

**Lieu de la formation:** Sur site (voir moyens techniques)

**Tarif:** A partir de 80 € HT de l'heure par stagiaire

**Mail** [contact@formalyon-conseil.fr](mailto:contact@formalyon-conseil.fr)  
Réponse sous 48 h

## L'accueil de l'arrivée au départ du client:

- Définir les différentes phases de l'accueil
- Déterminer les règles élémentaires de l'accueil
- S'adapter aux spécificités de la clientèle
- Créer une charte du bon accueil

## La prise en charge du client au téléphone:

- Améliorer l'accueil téléphonique
- Apprendre à répondre efficacement aux demandes d'information
- Gérer les réservations

## Les attentes du client:

- Découvrir les différentes typologies de clients
- Développer l'hospitalité
- Améliorer l'image renvoyée auprès des clients
- S'adapter en fonction de chaque personnalité

## Préconisations et formules de politesse

- Déterminer les pratiques à éviter
- Apprendre les formules de politesse
- Jeux de rôles et mise en pratique

## Moyens pédagogiques, techniques et d'évaluations mis en place

- **Moyens Pédagogiques:** Support pédagogique fourni par le formateur remis au stagiaire afin de faciliter le transfert de connaissances
- **Moyens Techniques:** Cas pratiques corrigés, tests et réflexions pratiques. La formation sera réalisée sur le lieu de production habituel du stagiaire dans le respect des lois relatives du code du travail
- **Moyens d'évaluation:**
  - 1 QCM en début et fin de stage permettra d'évaluer l'évolution ou l'acquisition de connaissance à l'issue de l'action de formation ;
  - 1 questionnaire de satisfaction complété par le stagiaire permettra l'évaluation des objectifs.
  - 1 certificat de réalisation en fin de stage sera remise au stagiaire.

## Les + de cette formation :

Sur mesure, au poste de travail, elle répond aux besoins spécifiques de chacun. Cette méthode de formation emporte la satisfaction des stagiaires

**Après le stage...** vous souhaitez vous perfectionner ?  
Vous pouvez choisir toute formation relative aux techniques de ventes, aux décorations de fêtes.....