

FORMATION SERVICE EN SALLE

GERER LA CLIENTELE ET LES CONFLITS

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Accueillir, conseiller, orienter et informer le client de façon efficace.
- Préserver une relation de qualité avec le client
- Traiter les réclamations des clients avec diplomatie et efficacité
- Rendre les incidents en actions positives

Public

Toute personne qui exerce ou qui souhaite exercer le métier de serveur en restauration

Prérequis

Aucun prérequis particulier.

Durée

12 heures de formation réparties sur 3 matinées / après-midi de 4 h.

Contenu

1 ^{er} partie	L'accueil du client insatisfait
Objectif	Savoir accueillir, accompagner et conseiller le client mécontent
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La prise de contact • Comportement adéquate en fonction du type de clientèle • Les 5 principales erreurs à ne pas commettre. • Rester Zen
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle.

2 ^{ème} partie	Bien gérer sa relation client pour sortir du conflit
Objectif	Améliorer, personnaliser et humaniser la relation avec le client
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Emmener la relation sur le terrain du rationnel. • Adopter un état d'esprit constructif. • Écouter votre interlocuteur. • Clarifier le cahier de charges. • Affirmer votre autorité en douceur • Ne pas avoir peur des divergences, ne pas vouloir plaire à tout prix. • Faire usage de la reformulation. • Garder son calme. • Soigner la relation au long cours.
Déroulé pédagogique	Mise en situation, à partir de jeux de rôle et mise en application des techniques de négociation afin d'établir des relations positives et sortir des conflits.

3^{ème} partie	Les techniques de gestion de conflits
Objectif	Adopter la bonne technique de gestion de conflits
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le conflit en face à face. • Le conflit téléphonique
Déroulé pédagogique	Découverte des meilleures techniques de gestion de conflits, par l'étude d'exemples concrets et par la mise en situation ainsi que la rédaction d'un courrier concernant un conflit.

Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : une des salles de DOCEO adaptée au nombre de participants
 Avec l'expérience, le nombre idéal pour cette formation peut varier de 5 à 8 participants par session.
 Un projecteur est utilisé durant la formation et les diapositives projetées sont distribuées et remises dans la pochette DOCEO offerte aux participants.
 Les exercices et la progression pédagogique ont été travaillés et affinés avec de très nombreux polynésiens à Tahiti et dans les îles. Dans les îles, nous emportons un projecteur.

Dans une salle de formation adaptée pour la mise en pratique du service en salle (vaissellerie...) ou sur votre plateau technique.

Supports et outils pédagogiques :

Activités rapides et créatives avant chaque début de formation. Mettre à l'aise les participants : **Ice Breaker**
 Création d'un **compte social** privé pour l'ensemble du groupe et pour la durée de la formation.

* **In English Now** : S'approprier en anglais quelques points vu dans la partie.

➔ Possibilité d'utiliser une plateforme d'animation en présentiel (Wooclap par exemple)

***Geste pour la planète** : Notion de développement durable traitée sous forme d'une question de réflexion et de responsabilisation

Evaluation – Attestation – Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation.
 Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant.

Le PLUS DOCEO

La formation est réalisée par une intervenante professionnelle qui après avoir effectué ses classes en Ressources Humaines au sein d'un grand Resort de Luxe sur le fenua a saisi l'opportunité de créer sa plateforme d'offres d'emploi spécialisée en Hôtellerie-Restaurant en Outre-Mer (Polynésie Française – Nouvelle-Calédonie et Antilles). Plus de dix années dans le tourisme comme Recruteuse, Coach et Formatrice. Sa passion, le sens de l'accueil !