

## Programme de formation professionnelle

### Perfectionner son excellence de service en élevant l'émotion au service des clients

Durée (présentiel/distanciel)	14 heures
Nombre de places	10
Nombre minimum d'inscrits	6

#### Présentation générale :

Grâce à cette formation, les professionnels de la restauration maîtriseront les tenants et aboutissants du service client. Ils pourront ainsi proposer un service personnalisé avec plus d'émotions et dans un but de fidélisation.

Formation de 14 heures, en distanciel synchrone et sur-mesure.

#### Objectifs :

##### Objectifs de formation :

- **Stratégiques** : L'objectif de ce parcours de formation est de permettre aux participants de monter en compétences pour gagner en efficacité et en sérénité dans leur rôle quotidien à la reprise de leur activité.
- **Opérationnels** :
  - Les participants de cette formation adapteront leurs comportements à la reprise d'un point de vue opérationnel, relation et satisfaction client, en prenant en compte l'évolution des attentes.
  - L'harmonisation de leur connaissance et l'assimilation de la culture propre à leur entreprise leur permettront d'agir sur l'amélioration de la qualité de service en cohérence avec les standards de l'établissement.
- **Global** : A l'issue de cette formation, les équipes seront plus sereines dans la mise en œuvre de leurs missions.

##### Objectifs pédagogiques :

##### Pendant la formation, les apprenants développent des capacités à :

- Comprendre les besoins des clients
- Adapter leur comportement par rapport aux situations données
- Faire preuve d'empathie
- Augmenter leur capacité de mieux vendre
- Personnaliser chaque interaction

#### Programme :

##### 1ère partie : Introduction

- Présentation du formateur
- Rappel des objectifs de la formation

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes précises des participants
- Mise en place du cadre de sécurité de la formation

### **2ème partie : Définitions (fixation du cadre)**

- Définition entreprise
- Définition restaurant
- Définition service
- Définition qualité/ Excellence

### **3ème partie : Découvrez votre client**

- Qu'est-ce qu'un client ?
- Segmentation client (exercice segmentation)
- Besoin clientèle (exercice besoin)

### **4ème partie : Maîtrisez la qualité de service en restauration**

- Aspects physiques
- Confiance inspirée/ Connaissance
- Réactivité de l'interlocuteur
- Courtoisie de l'interlocuteur
- Communication
- Crédibilité de l'interlocuteur
- Hygiène de l'environnement
- Fidélisation recherchée
- Rapport qualité/ prix
- Attente/ souvenir du moment

### **5ème partie : Utilisez les émotions**

- Émotions primaires et secondaires

### **6ème partie : Améliorer la relation client et votre singularité**

- Parcours client
- Singularisation du service
- Constante amélioration
- Gestion de la qualité

### **7ème partie : Synthétisez le parcours client**

- Toutes les étapes du service dans la peau du client
- Exercice sur la rédaction d'un parcours client avec les rencontres soulignées

---

FORMAGORA Sarl - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.  
N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

## **8ème partie : Conclusion générale**

### **Bilan de la formation**

- Retour sur les attentes des stagiaires
- Bilan et conclusion de la formation

### **Bonus**

Après la formation, dans un délai de 2 mois, les stagiaires ont la possibilité de contacter le formateur pour toutes questions.

## **Moyens pédagogiques :**

Le formateur utilise des Google Slides / Powerpoint, vidéos et cas pratiques réels.

L'ensemble des documents support de formation seront partagés à l'ensemble des participants.

## **Équipements nécessaires :**

La formation se déroulera à distance via un système de vidéoconférence.

L'entité bénéficiaire mettra à disposition de chaque participant un ordinateur avec une connexion internet.

## **Type de public :**

Employés en restauration, de tout type de restaurants

**Accessibilité** : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

**Délai d'accès** : L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

**Mesures sanitaires** : Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans le contexte de la pandémie de la COVID-19. Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

## **Prérequis :**

- Avoir un intérêt pour la relation clientèle
- Avoir la volonté de faire plaisir
- Comprendre les notions d'empathie

## **Méthodes pédagogiques :**

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives.

Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances

---

**FORMAGORA Sarl** - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.

N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation.

Debriefing individuel et collectif.

## Évaluation, modalités d'évaluation & sanctions :

### Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation de positionnement sur les compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales ou écrites seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz (ou autre méthode d'évaluation) est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

### Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.
- 6 semaines après la fin de la formation, une évaluation à froid est réalisée par les participants.
- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

### Validation et certification :

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

## Références du formateur :

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

## Indicateurs de satisfaction et de performance :

### INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires formés en 2021 : 6
  - Satisfaction globale moyenne : 9,20 /10
  - Note générale de la formation : 9,72 /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,79 /10

### INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX \*

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2020/2021 : 510
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2020/2021 : 198

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 308 évaluations
  - Satisfaction globale moyenne : 9,43 /10
  - Note générale de la formation : 9,25 /10
  - Préparation et organisation de la formation : 9,13 /10
  - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,86 /10

\* *Toutes formations confondues*

---

**FORMAGORA Sarl** - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.  
N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.