

TP 3 – MAITRISER L'ACCUEIL DANS SON RESTAURANT

L'accueil est la vitrine de l'entreprise ou de la structure professionnelle. Le premier accueil, c'est la première impression. Il est habituel de dire « qu'on ne peut faire une deuxième première impression ». Au sein d'un établissement de luxe, l'accueil est un élément clé.

Cette formation vous apportera toutes les compétences nécessaires afin d'accueillir votre clientèle nationale et internationale dans les meilleures conditions

Objectifs :

- ✓ Comprendre les différentes attentes des clients.
- ✓ Adapter son comportement en fonction des personnalités.
- ✓ Maîtriser l'accueil haut de gamme.
- ✓ Différencier son accueil face aux diverses nationalités.

Programme :

- L'attente des clients.
- Les différents degrés d'implication dans l'accueil.
- Les fondamentaux de l'accueil.
- L'accueil de la clientèle étrangère.

Méthode pédagogique mobilisée :

- Apports théoriques et pratiques.
- Echanges interactifs.
- Mises en situation et analyse en groupe

Méthode d'évaluation :

Exercices pratiques – Test de connaissance - Evaluations en cours de formation

Public concerné :

Toute personne accueillant un public

Pré-requis :

Toute personne ayant les fondamentaux de l'accueil

Durée de la formation : 14 heures

2 jours

Délai d'accès à la formation :

3 semaines avant la date de démarrage

Selon la planification des sessions sur notre extranet

Lieu:

A définir

Accessibilité PMR : OUI

Adaptation en fonction du handicap.

Contactez le référent handicap au : 09.63.68.02.58

Certification : Non

Finançable C.P.E. Non

Contact :

Tel Secrétariat : 04.89.110.114

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

TKL Forma - Centre affaire St Max - 436 av de la Maximinoise 83470 St Maximin la Ste Baume

TKL Bourgogne : Centre affaire LBA - 11 av du 8 Septembre 1944 21200 Beaune

CFA des 3 Caps : 777 boulevard Georges Selliez - 83420 LA CROIX VALMER

RCS Draguignan 824314074 - NAF 8559B - intra FR 81 824314074 - Numéro de déclaration d'activité : 93 83 05253 83.

Mail : tklformation@gmail.com Site Internet : tkl-formation.com Tel : 04 89 110 114 (Maj : V3 du 01/09/2020)