

## FORMATIONS RR

Proximité et disponibilité  
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ contact@essentielformation.com



Bien connaître les habitudes  
de sa clientèle étrangère pour  
mieux la satisfaire

20 ANS  
2002  
2022  
ESSENTIEL FORMATION

- **Depuis 2002**

Spécialiste à 100% de la formation  
dans les métiers HCR

- Plus de 2900 clients actuels  
+ de 6600 participants  
+ de 46200 heures de formations

★★★★★ En 2021  
98 % de satisfaction

- **Et en bonus,**

Gagnez du temps  
Confiez-nous l'administratif !

## SAVOIR ACCUEILLIR UNE CLIENTELE ETRANGERE

2 jours, soit 14 heures

**Toujours proche de vous OU chez vous !**

**Vous souhaitez un financement ?**

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



### Public

Salariés et dirigeants des entreprises  
du secteur Restauration Rapide.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à tous. Si vous êtes en situation de handicap ou dans une situation nécessitant une adaptation, consultez nous.



### Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain,  
en parfaite adéquation avec votre réalité  
professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : [www.essentielformation.com/programmes-RR](http://www.essentielformation.com/programmes-RR)

“

**Comment avons-nous pu nous passer de ces  
connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !**

”

SIRET 483 360 822 00033  
RCS 483 360 822  
NAF 8559A

ESSENTIEL DEVELOPPEMENT ET ASSOCIÉS SARL au capital de 1000,00 € Organisme de formation exonéré de TVA (art 261, 4-4°-a du CGI)  
Organisme de formation enregistré sous le n° de déclaration d'activité N° 31620250862 (ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)

**essentiel** FORMATION Siège social : 24D rue d'Houdain 62150 Beugin • France Tél. : +33 (0)3 21 01 36 12 – contact@essentielformation.com [essentielformation.com](http://essentielformation.com)

LE SPÉCIALISTE DE LA FORMATION DANS LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE, DEPUIS 2002





## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Maîtriser** les principes de l'accueil international et appréhender les différentes cultures. Analyser les différents comportements des clients en fonction de leurs nationalités respectives (traditions, coutumes, etc.)
- **Valoriser** l'image de votre établissement et adopter une approche internationale
- **Pouvoir** mieux accueillir cette clientèle, mieux les prendre en charge





## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### 1<sup>er</sup> Jour

#### Introduction à l'accueil des clients en RR – 3h30

- Appréhender la politique d'accueil dans la restauration rapide
- Commentaires des derniers rapports officiels sur la notion d'accueil
- Retour sur la notion d'accueil : échange sur son rapport à l'accueil

#### Les fondamentaux de l'accueil en Restauration Rapide (RR) – 3h30

- La prise en compte du client et de ses attentes ou craintes
- Les techniques d'accueil et de prise en charge d'un client
- Travailler le contact et la relation client, le principe du service haut de gamme

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### L'accueil de la clientèle étrangère dans un restaurant- 3h30

- Savoir définir une culture pour mieux s'adapter
- Faire face aux stéréotypes et identifier les conséquences de ses actes
- Adopter les bons comportements
  - La communication verbale
  - Les messages implicites et explicites
  - Les différents styles de communication

#### Mots, comportements, rituels et symboles : l'interculturalité dans la relation client – 3h30

- La communication verbale selon les différentes cultures
- La communication non verbale adaptées aux us et coutumes de son client
- Développer une conversation en évitant les malentendus
  - Les différentes cultures comparées
  - Traits de caractères
- Etudes de cas : Différentes situations obstacles seront proposées aux stagiaires, ces derniers devront réagir en fonction de leurs nouveaux acquis





## MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  [orlanemercher@essentielformation.com](mailto:orlanemercher@essentielformation.com)



## MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un chat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

**« Toujours proche de vous OU chez vous ! »**



## SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



## ORGANISATIONS ET TARIFS

**Horaires de formation :** 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.  
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.


**Formation en INTER** (regroupant différentes entreprises)  
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

**Formation en INTRA** (Chez vous, rien que pour votre équipe)  
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

**Vous souhaitez un financement ?**  
Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

**Proximité et disponibilité.**  
Notre équipe intervient partout en France.

*Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !*

 03 21 01 36 12

 [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)

[www.essentielformation.com](http://www.essentielformation.com)



**essentiel**  
FORMATION