

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



20 ANS
2002
2022
ESSENTIEL FORMATION

Chaque problème a sa solution.
Quand il n'y a pas de solution,
c'est qu'il n'y a pas de problème !

- **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 !

AKTO

Référencé sur les actions
de branches 2022

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES AU RESTAURANT

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

“

**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

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.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Auto diagnostiquer** son propre comportement
- **Savoir garder** son calme et apaiser les choses
- **Favoriser** le dialogue
- **Apprendre** à mieux connaître le fonctionnement de la communication et l'impact du non verbal
- **Donner** la meilleure image de soi-même, du service et de l'établissement
- **S'entraîner** pour agir en fonction du type de client et du type de situation
- **Gérer** son stress et son émotion
- **Créer** un Plan d'Action pour les situations difficiles.
- **Gérer la situation** : garder son calme et apaiser les choses
- **Gestion** du stress et de l'émotion
- **Favoriser** le dialogue
- **Méthode** d'anticipation et de gestion de conflit



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.





PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

1^{er} Jour

1) Se remettre en question – 3h30

Théorie

- S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : écoute, questionnement et reformulation
- Les différentes personnalités issues de la restauration rapide
- Les principes clés de l'accueil
- L'impact de notre image et ses conséquences

2) Le client / Comprendre que chaque réclamation est une opportunité pour le fidéliser – 3h30

Théorie – Mise en situation

- Comprendre les effets économiques du mauvais traitement des mécontentements
- Transformer un client mécontent en client fidèle
- Utiliser la vérification systématique de la satisfaction des clients
- Utiliser les réclamations comme tremplin vers la qualité (Contribuer à l'amélioration de la qualité de service (remonter les réclamations les plus fréquentes)
- Répondre par écrit ou par mail à une réclamation

2^{ème} Jour

3) Les attitudes constructives – 2h00

Jeux de rôles – Mise en situation

- Comment reconnaître et gérer chaque typologie de clients mécontents
- Prendre en considération les requêtes du client (besoin de reconnaissance)
- Adopter les bonnes attitudes non verbales (regard, gestes, postures...)
- S'appuyer sur ses ressources personnelles : présence au client, maîtrise de soi, assertivité
- Adopter une attitude empathique, assertive, écouter activement

4) Communiquer efficacement – 2h00

Théorie – Questions/Réponses

- Débattre sur l'affirmation : Le Client est-il roi ?
- Prendre du recul pour garder son calme – renforcer ses croyances positives – Gestion du stress et des émotions
- Mesurer son langage et différencier les 3 niveaux : Opinions, Faits et Sentiments
- Utiliser des techniques pour traiter les objections (réelles ou prétextes) - Schéma du conflit et les mots qui dédramatisent
- Eviter le rejet de responsabilité, avec des accusations, des Mea Culpa, ...
- Conclure de manière efficace et personnalisée

5) Les conflits au sein même de l'équipe – 2h00

Mise en situation

- Repérer les problématiques au sein de l'équipe
- Désamorcer les conflits pour une meilleure cohésion d'équipe
- Communiquer avec son N+1
- Mettre en place des solutions, un plan d'Action





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



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 tchat 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.
Déduction 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

www.essentielformation.com



essentiel
FORMATION