

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



Avis positifs comme négatifs,
ayez la réponse adéquate.

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 !

APPRENDRE A REPONDRE EFFICACEMENT AUX AVIS CLIENTS SUR LE WEB

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.



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

- Gérer les situations délicates de l'accueil à l'oral et à l'écrit
- Adopter une démarche professionnelle à l'écoute des réclamations
- Maîtriser les techniques d'argumentation et de négociation
- Recevoir les objections et décoder les points de blocage
- Répondre aux aspects factuels et émotionnels - Bien réagir en cas de mauvaise foi de l'interlocuteur.
- Gérer son stress et comprendre le fonctionnement humain qui mène aux situations délicates.
- Savoir utiliser l'écoute active. Maîtriser la méthode ERICA pour traiter les réclamations
- Comprendre ce que le client attend de nous en Utilisant la méthode DISC pour se mettre sur le même rythme que son client afin de faciliter la communication pour argumenter et négocier avec lui.





PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

7h00

Le client / Comprendre que chaque réclamation est une opportunité pour le fidéliser

- Désamorcer une situation délicate avant d'arriver au conflit
- Comprendre les effets économiques du mauvais traitement des mécontentements
- Utiliser la vérification systématique de la satisfaction des clients
- Comprendre les réclamations et la psychologie de celui qui les fait

Traiter la réclamation avec des attitudes constructives, acquérir des techniques

- Comment gérer chaque typologie de client (Les agressifs, les bavards, les impatients, les menteurs, les grossiers, le Monsieur Tout le monde qui se croit unique ...)
- Adopter les bonnes attitudes non verbales
- Repérer les comportements jugés « inefficaces »
- S'appuyer sur ses ressources personnelles : présence au client, maîtrise de soi, assertivité.
- Adopter une attitude empathique
- Déceler la juste proximité relationnelle

Séquence 1 : Écouter et analyser les objections

- Méthode : écouter avec intérêt et laisser la personne s'exprimer ; déceler les émotions sous-jacentes ; détecter la mauvaise foi.

Séquence 2 : Répondre aux objections

- Répondre aux objections consiste à écarter les objections de mauvaise foi, accepter la partie émotionnelle de l'objection, répondre à son aspect factuel.





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 ! »



REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION

Pensez à l'environnement. N'imprimez ce programme que si vous en avez vraiment besoin.



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

