

## FORMATIONS HCR

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)

Répondre aux besoins du client  
en démultipliant vos canaux de  
ventes virtuels et physiques.

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 !

## IDENTIFIER LES DIFFERENTS CANAUX DE VENTE ET S'ADAPTER AUX CLIENTS

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 Hôtels, Café et Restaurant.

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-HCR](http://www.essentielformation.com/programmes-HCR)

“

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

”





## 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

- **Connaître** les différents canaux de vente en restauration rapide
- **Savoir** se situer
- **Accueillir** le client
- **Etablir** le 1er contact : visuel, inter phonique
- **Adopter** le bon comportement et la bonne posture
- **Personnaliser** la relation avec le client
- **Gestion** de l'attente





## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

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

#### 1) Quels sont les différents canaux de vente ? – 1h00

- Canaux de vente directe :
- Drive / sur place / à emporter / Commande par téléphone / Livraison / Click and collect
- Canaux de vente indirecte :
- Commande par service de livraison via les applications : Deliveroo, Uber Eat, Just Eat etc...

#### 2) Etablir le 1er contact – 6h00

- En face à face (4h00)
- Respect des règles d'hygiène, rappel des gestes barrières face à la COVID 19
- Les étapes de l'accueil physique en restauration rapide.
- Accueillir le client dans les 5 secondes qui suivent son entrée – Formule de bienvenue - conseiller, suggérer, informer, montrer, être force de proposition – anticiper les attentes – présenter le menu – rester discret mais présent.
- La première impression (tenue, attitude...) - Le sourire - Le regard - La gestuelle – le langage.

Intégrer la notion d'image renvoyée auprès des clients, quelle image renvoyez-vous ? Est-ce en accord avec l'image de votre établissement ?

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### 3) J'adapte mon comportement - 7h00

- Rappel des fondamentaux de l'accueil téléphonique :
- Présentation, ton, rythme, sourire
- Temps de décrochage.
- Présentation de l'établissement et accueil de la demande.
- Ecoute et intérêt pour l'interlocuteur.

- Anticiper les attentes du client.
- Identifier, transférer les appels, faire patienter, filtrer, prendre des messages.
- Donner clairement une information en cultivant des attitudes ouvertes et positives.
- Mettre en place une argumentation susceptible de créer une visite sur le lieu de vente.
- Gérer efficacement l'accueil téléphonique et simultanément l'accueil d'un client dans l'établissement.
- Gérer les réclamations téléphoniques.
- Traiter éventuellement des incidents de paiement.
- Prendre des réservations téléphoniques.
- Faire face aux réclamations, aux insatisfactions, aux demandes de modifications.
- Gérer les comportements revendicatifs et agressifs en gardant calme et maîtrise de soi.
- Prendre congé sur une formule adaptée et personnalisée.
- Les différents types de client
- Comment les repérer ? L'attitude à adopter.
- Le client roi / Le client anxieux / Le client râleur / Le client compréhensif / Le client méfiant / Le client autoritaire / Le client agressif / Le client pressé / Le client économe / Le client frimeur / Le client « Je sais tout »

#### Savoir gérer l'attente, les situations délicates

- Eviter les pièges du conflit, comprendre le fonctionnement
- Prévenir le client du temps d'attente
- Evaluer la compatibilité des personnes, déterminer la personne la plus adaptée pour gérer une situation délicate
- Distinguer les faits, opinions et sentiments et apporter une réponse objective





## 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)

