essentiel FORMATION

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

Apaiser, comprendre, résoudre : la clé d'une relation client durable

ESSENTIEL FORMATION DEPUIS 2002

- **Depuis 2002**
  Spécialiste à 100% de la formation dans les métiers HCR

- Plus de 3400 clients actuels
  + de 8765 participants
  + de 72655 heures de formations

En 2024
95,53 % de satisfaction

- **Et en bonus,**
  Gagnez du temps
  Confiez-nous l'administratif !

Prévenir et gérer les conflits

1 jour, soit 7 heures
Toujours proche de vous OU chez vous !

Vous souhaitez un financement ?
Pour connaitre 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 !***

NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

La formation est accessible sans prérequis et se déroule en présentiel. Elle dure 14 heures et compte deux heures de mise en pratique par session de sept heures.

La formation proposée par ESSENTIEL Formation conforme aux objectifs attendus vous équipe des connaissances nécessaires pour maintenir des standards d'hygiène élevés et garantir la sécurité des consommateurs.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Utiliser les techniques de communication adaptées
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits
- Savoir se remettre en question
- Savoir communiquer efficacement
- Anticiper et prévenir l'émergence de situations conflictuelles

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

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

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.

Méthodes pédagogiques : interrogatives, actives, expositives et démonstratives

Moyens pédagogiques :

Infrastructures : salle équipée (tables, chaises, paperboard, vidéoprojecteur/écran interactif, cuisine).

Supports numériques : présentations PowerPoint, vidéos pédagogiques, animations interactives, fiches synthétiques.

Outils interactifs : solutions numériques (Kahoot, Wooclap, Quizizz) favorisant la participation active

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

1ère demi-journée

Découvrir les différents types de conflits

- Identifier les différents types de conflits : insatisfaction, incompréhension, incivilités, agressivités
- Différencier un conflit lié à une erreur réelle d'un conflit d'ordre émotionnel ou relationnel
- Analyser les conflits de valeurs et de principes pour apporter une réponse factuelle et adaptée

Ajuster sa posture pour désamorcer les tensions

- S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : écoute, questionnement et reformulation
- Identifier les différentes personnalités issues de la restauration rapide
- Appliquer les principes clés de l'accueil
- Evaluer l'impact de son image et de son comportement sur la relation client

Communiquer efficacement

- Savoir affirmer sa position tout en respectant le client
- 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

2ème demi-journée

Adopter des attitudes constructives

- Comment reconnaitre 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 : maîtrise de soi, assertivité
- Adopter une attitude empathique et pratiquer l'écoute active
- Prendre du recul pour garder son calme, renforcer ses croyances positives, gérer son stress et ses émotions

Mesurer les conséquences des conflits

- Comprendre les effets économiques du mauvais traitement des mécontentements
- 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 en remontant les réclamations les plus fréquentes
- Savoir répondre par écrit ou par mail à une réclamation
- Transformer un client mécontent en client fidèle

essentiel FORMATION

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 ! »

Au 31 décembre 2024 : 95,95 % des participants ont acquis 100 % des objectifs des formations.

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE 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.
Evaluations formatives et sommatives pour évaluer la somme des acquis :
Tests d'auto-positionnement avant et après formation sur l'espace apprenant Dendreo
Tests de début et de fin sous forme de quiz dématérialisé
Quiz interactifs tout au long de la formation
Attestation de formation

ORGANISATIONS ET TARIFS

Horaires de formation : 7h : 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 connaitre 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