

17 MFR Communication 2

Intitulé	Valoriser l'accueil au téléphone et en face à face
Durée en jour et en heure	2 jours 14 heures
Public visé	Toute personne chargée du standard et de l'accueil dans un restaurant ou un service d'hébergement
Pré-requis	aucun
Objectifs	• Développer l'image de l'accueil, du service de restauration ou de l'hôtel ; • Découvrir et connaître les attitudes qui vont améliorer la relation avec le client dans le but de dynamiser l'image du restaurant et de l'hôtel ; • Responsabiliser et valoriser le personnel dans son poste ; • Comprendre la notion de service qualité ; • Développer les compétences techniques et relationnelles nécessaires à la prise en charge efficace des clients.
Détail du programme de formation	Savoir accueillir Donner une image « professionnelle » et valoriser la fonction d'accueil au téléphone et en face à face. Les bases de la communication : ○ Les outils de la communication ○ Verbale = langage positif, adapté ○ Non verbale = l'attitude, la tenue ○ La maîtrise de l'expression ○ Développer son potentiel verbal ○ Sourire, ton, débit ○ La formulation positive ○ Le comportement ○ La voix, l'élocution, le langage ○ L'écoute ○ Le dialogue, la re-formulation/transmission ○ Les techniques qui favorisent la communication ○ L'écoute active ○ Le questionnement
Méthodes pédagogiques	Tous les points abordés sont dispensés de manière concrète et vivante par nos formateurs utilisant la technique de la pédagogie interactive et des approches pédagogiques adaptées. Les apports théoriques sont complétés par des études de cas, des exercices pratiques, des mises en situation et des échanges d'expériences.
Coût	350 €
Nombre de stagiaire minimum	6
Nombre de stagiaire maximum	12
Évaluations	Evaluation collective et grille d'évaluation individuelle A l'oral, évaluations des apprentissages