



ACCUEIL RELATION CLIENT

MODULE 1

1h30

LES BASES DE L'ACCUEIL EN HÔTELLERIE RESTAURATION

Objectif :

- Comprendre les fondamentaux d'un accueil professionnel et leur impact sur l'image de l'établissement.

Contenu :

- Définition et rôle de l'accueil dans l'expérience client.
- L'importance de la première impression.
- L'image professionnelle :
 - Tenue et présentation personnelle.
 - Langage professionnel et politesse verbale.
 - Communication verbale : ton, vocabulaire, clarté et attitude positive.

ATELIERS

- **Observation et analyse** : visionnage de courtes vidéos d'accueil (ou jeux de rôle) pour identifier les bonnes et mauvaises pratiques.
- **Mini-débat** : « Qu'est-ce qu'une première impression réussie ? »

MODULE 2

1h30

LES DIFFÉRENTS TYPES D'ACCUEIL

1. ACCUEIL DIRECT EN PRÉSENTIEL

Objectif :

- Maîtriser les comportements et attitudes à adopter face au client.

Contenu :

- Préparation de la zone d'accueil : propreté, organisation, ambiance.
- Langage corporel : posture, regard, sourire, gestes.
- Cohérence entre communication verbale et non verbale.

ATELIERS

- **Jeu de rôle** : simulation d'un accueil client à la réception.
- **Feedback collectif** : analyse des postures et attitudes observées.

2. ACCUEIL INDIRECT (téléphonique)

Objectif :

- Structurer et professionnaliser la communication téléphonique.

Contenu :

- Organisation du poste de travail pour un accueil téléphonique efficace.
- Construction d'une présentation téléphonique professionnelle.
- Gestion d'un appel : écoute, reformulation, transfert, prise de message.

ATELIERS

- **Simulation d'appels** : mise en situation d'appels entrants et sortants.
- **Écoute active** : analyse d'un enregistrement fictif pour repérer les points forts et axes d'amélioration.

ACCUEIL RELATION CLIENT

MODULE 3

1h00

LES CLÉS D'UN BON ACCUEIL : L'ÉCOUTE ACTIVE

Objectif :

- Développer une écoute attentive et empathique pour mieux comprendre les besoins du client.

Contenu :

- Définition et principes de l'écoute active.
- Techniques de reformulation et de questionnement.
- Identifier les besoins explicites et implicites du client.

ATELIERS

- **Exercice en binôme** : un participant joue le client, l'autre pratique l'écoute active et la reformulation.
- **Débriefing collectif** : partage des ressentis et apprentissages.

MODULE 4

1h00

LES DIFFÉRENTS TYPES DE CLIENTS ET L'ADAPTATION DE LA COMMUNICATION

Objectif :

- Adapter son discours et son attitude selon le profil du client.

Contenu :

- Les motivations clients selon la méthode SONCAS (Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie).
- Identifier les attentes et comportements types.
- Adapter sa communication verbale et non verbale à chaque profil.

ATELIERS

- **Cartes profils clients** : chaque groupe reçoit un profil client et prépare une approche adaptée.
- **Jeu de rôle** : mise en pratique des différentes stratégies de communication.

MODULE 5

1h00

FIDÉLISER UN CLIENT

Objectif :

- Comprendre les leviers de fidélisation et savoir transformer une expérience client en relation durable.

Contenu :

- L'importance de la personnalisation de l'accueil.
- La méthode des 3 « R » : Récompense, Reconnaissance, Romance.
- La gestion des réclamations comme outil de fidélisation.

ATELIERS

- **Étude de cas** : analyse d'une situation de réclamation et proposition d'une réponse adaptée.
- **Brainstorming** : idées d'actions concrètes pour fidéliser la clientèle.

MODULE 6

1h00

MISES EN SITUATION GLOBALES ET SYNTHÈSE

Objectif :

- Mettre en pratique l'ensemble des compétences acquises.

Contenu :

- Jeux de rôle :
 - Accueil d'un client exigeant.
 - Gestion d'un client mécontent.
 - Fidélisation d'un client régulier.
- Débriefing collectif : analyse des points forts et axes d'amélioration.