

## 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)

20 ANS  
2002  
2022  
ESSENTIEL FORMATION

Démarquez-vous de la concurrence en devenant impeccable dans l'accueil client.

### • 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 2023  
95,37 % de satisfaction

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

### AKTO

Référencé sur les actions de branches

SE DIFFERENCIER PAR L'ACCUEIL – FAIRE DE L'EXCELLENCE UNE HABITUDE

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 Hôtel, 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 !*

”



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<sup>a</sup> du CGI)  
Organisme de formation enregistré sous le n° de déclaration d'activité N° 31620250862 (ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)

essentielformation.com



## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Aucun pré requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

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

- **Créer et entretenir** un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique
- **Dépasser** les attentes des clients/créer de la valeur émotionnelle.
- **Fournir** un service client exceptionnel, capable d'atteindre les résultats désirés et de se faire connaître
- **Mieux accueillir** pour mieux vendre
- **Développer** le comportement d'accueil : L'expression gestuelle et orale.
- **Se préparer** psychologiquement en vue d'un accueil chaleureux des clients
- **Apprendre à créer** une relation cordiale et conviviale avec le client, créer du lien
- **Apprendre à définir** les priorités dans le cadre de flux importants
- **Développer** une image valorisante de son établissement
- **Mettre en valeur** ses connaissances professionnelles
- **Influencer** favorablement les clients et savoir rassurer par son professionnalisme
- **Apporter** des réponses claires et efficaces aux questions du client
- **Utiliser** le vocabulaire dit « sensoriel »
- **Mettre en valeur** le partage, le plaisir.
- La prise de commande par suggestion
- **Adopter** des techniques efficaces pour activer la prise de commande (l'un des 3 moments cruciaux)
- **Faciliter** le choix du client / Eviter au client de se tromper.
- **Conseiller** sa clientèle et pratiquer une vente adaptée et personnalisée.
- **Réussir** la prise de congé pour fidéliser





## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

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

#### 1/L'excellence en matière de service client

- Développer une relation de confiance mutuelle et Influencer les perceptions, calculer la valeur et dépasser les attentes du client.

#### 2/Créer l'expérience du client

- Aspects émotionnels de l'expérience du client : Établir un premier contact avec le client, faire une bonne première impression
- Ce qui fait la différence dans la qualité d'un service client : Savoir être à l'écoute du client, expliquer les étapes du processus au client ; inspirer de la confiance avec une approche personnelle, adopter une attitude mentale positive et les petites actions qui garantissent qu'une attention suffisante est portée aux détails

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### 3/Communiquer efficacement avec le client/ce que vous dites et la manière dont vous le dites

- Créer une relation avec votre client, personnaliser le message
- Accorder les mots et les signes non verbaux - Les techniques verbales et vocales qui marchent
- Éviter les excentricités et les distractions
- Bannir le jargon pour plus de clarté
- Associer les mots à une communication non verbale - Faire preuve d'intelligence émotionnelle
- Montrer de l'empathie et rester neutre
- Établir une relation et désamorcer la colère
- Ce qu'il ne faut pas dire à un client mécontent
- Calmer les clients mécontents par une écoute active
- Privilégier un état d'esprit centré sur le questionnement plutôt que sur le conflit
- Mesurer la satisfaction du client (Rédiger une charte pour le service client) - Mettre en œuvre un plan d'action personnel (Engager une action immédiate)





## 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 ! »**

**Au 30 août 2024 : 96.33% des participants ont acquis 100 % des objectifs des formations.**



## 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](mailto:contact@essentielformation.com)

[www.essentielformation.com](http://www.essentielformation.com)

