

Faites de la satisfaction client  
votre objectif numéro 1.

## APPRENDRE A GARANTIR LA SATISFACTION DES CLIENTS

### 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)



#### • 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 !

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 besoins et attentes des clients
- **Connaître** les attentes et les spécificités des clients
- **Connaître** les indicateurs de mesure de satisfaction
- **Indicateurs de mesure de satisfaction**
- **Devenir passionné du client** : relationnel, expérience unique
- **Être passionné du client** : relationnel, produits de qualité, expérience unique
- **Fidéliser** les clients
- **Conseiller, proposer** en fonction du profil
- **Fidéliser** les clients





## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

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

#### 1. Connaître les besoins et attentes des clients – 3h30

- Un environnement propre
- Les plats et les boissons
- Un service personnalisé et amical

#### 2. Connaître les indicateurs de mesure de satisfaction – 3h30

- Le questionnaire de satisfaction client
- Le client mystère
- La borne de sondage ou borne Smiley
- L'entretien qualitatif
- La boîte à suggestions ou boîte à idées
- Retour interne

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### 3. Devenir passionné du client : relationnel, expérience unique – 3h30

- Adapter sa pratique professionnelle aux attentes du client lié à la promesse de service de
- l'entreprise
- Personnaliser l'arrivée d'un nouveau client en récoltant et synthétisant des informations pertinentes
- Développer une vision globale du "parcours client", au sein de son établissement
- S'adapter à son interlocuteur en fonction de la culture de celui-ci en mobilisant ses connaissances en interculturalité
- Présenter l'offre de produits et de services afin de susciter l'intérêt de l'interlocuteur
- Etablir une relation personnalisée avec le client en répondant à ses besoins spécifiques
- Favoriser la fidélité de ses clients par des attentions personnalisées et une communication courtoise et adaptée via les outils digitaux

#### 4. Fidéliser les clients – 3h30

- Bonifier l'expérience client
- Jouer la carte sociale media
- Entretenir une relation régulière par SMS, Email et réseaux sociaux
- Proposer de commander / réserver en ligne
- Une carte de fidélité





## 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)

