

# ACCUEIL ET RELATION CLIENT



## Objectif

Maîtriser les différentes dimensions de l'accueil en hôtellerie-restauration

## Contenu

Rappeler les enjeux de la relation client dans l'univers de l'hôtellerie-restauration

Mettre en œuvre des procédures d'accueil différenciées, des procédures de négociation, d'information

Appréhender les techniques de vente, à chacune des étapes de la relation client

Savoir identifier les attentes des clients

Retour sur la notion d'accueil et de prise en charge d'un client (attitude, comportement et présentation générale dans un établissement...)

Maîtriser sa communication verbale/non verbale et le vocabulaire professionnel

De l'accueil à la satisfaction du client : un pas vers la qualité de service

Focus sur les nouveaux comportements (réseaux sociaux, notations...)

## Modalités

Pré-requis : Expérience professionnelle en relation client

Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques en atelier

Partage d'expériences et analyses de pratiques

Exercices de communication (accueil) / jeux de rôles

## Calendrier et durée

Durée : 2 jours - 14 heures

Plusieurs sessions dans l'année

Nous consulter pour les dates

## Financement

Tarifs : nous consulter

## Lieu de formation

Plateaux techniques du lycée polyvalent Valéry Larbaud  
bd Gabriel Péronnet 03300 CUSSET

## Contact

Christophe BERNIGAUD, Conseiller en Formation Continue

☎ 04 70 97 78 58

christophe.bernigaud@ac-clermont.fr



Greta du bassin Dore Allier

bd du 8 mai 1945

03300 CUSSET

☎ 04 70 31 44 55

[www.greta-doreallier.fr](http://www.greta-doreallier.fr)



La Région  
Auvergne-Rhône-Alpes