

# Développer son sens du service client

*« Ne demandez pas ce que votre client peut faire pour vous  
mais ce que vous pouvez faire pour vos clients.*

Faith Popcorn

Dans le monde professionnel actuel, nous sommes tous constamment en relation avec des clients internes ou externes. Que nous soyons commercial ou non, nous devons être ambassadeurs de notre entreprise et maîtriser les relations avec nos clients.

Notre formateur vous invite à le suivre pendant deux jours dans le **monde de la restauration** pour monter **votre restaurant éphémère** et découvrir comment :

- Etre à l'écoute et en empathie avec vos clients et savoir répondre avec réactivité et efficience à leurs attentes
- Gérer en toute occasion vos clients efficacement et avec courtoisie

*C'est l'heure, le restaurant ouvre ses portes*

# Programme de formation



## 1. Comment fonctionne une relation client ?

- Appréhender les enjeux de la relation client pour vous et votre structure
- Identifier la typologie et les comportements des clients
- Motivations et freins à la relation : comment démystifier la relation client ?

## 2. Comment répondre efficacement aux besoins de vos clients ?

- Techniques et questionnements pour cerner les attentes d'un client
- Etre disponible et pratiquer l'écoute active au quotidien
- Avoir une vision globale de l'entreprise et de son offre pour mettre en avant les avantages client
- Gérer la relation dans le temps et fidéliser le client

## 3. Harmoniser son activité et sa personnalité avec la relation commerciale

- Mieux se connaître pour mieux s'adapter aux différents types de clients
- Renforcer ses moyens d'expression et exploiter le non-verbal
- Méthodes pour favoriser les échanges, accroître les contacts et évaluer les réactions
- Comment faire preuve de créativité sans choquer ?

### Informations pratiques :

Durée : 2 jours soit 14 heures

Lieu :

Dates :

Nombre de stagiaires : 12