



# L'expérience client en restauration

## OBJECTIFS

- Comprendre les attentes et besoins des clients en restauration.
- Apprendre à créer une expérience client exceptionnelle.
- Développer des compétences en communication et en gestion des relations client.
- Mettre en œuvre des techniques de coaching et de mentalisme pour améliorer l'interaction avec les clients.
- Élaborer un plan d'action pour l'amélioration continue de l'expérience client.

## PROGRAMME

### Jour 1 : Comprendre et Créer une Expérience Client Exceptionnelle

#### Comprendre les attentes des clients en restauration (1h)

Identification des besoins et des attentes des clients  
Analyse des tendances actuelles en restauration  
Études de cas de restaurants ayant une expérience client exceptionnelle

#### Les fondamentaux de l'expérience client (2h)

Les éléments clés d'une expérience client réussie  
Importance de la première impression  
Création d'une ambiance accueillante et confortable

#### Communication efficace et gestion des relations client (2h30)

Techniques de communication verbale et non verbale  
Gestion des réclamations et des retours clients  
Stratégies pour fidéliser la clientèle

#### Ateliers pratiques et mises en situation (1h)

Jeux de rôle et simulations de situations courantes en restauration  
Feedback collectif et ajustements

### Jour 2 : Techniques Avancées et Plan d'Action Personnalisé

#### Techniques de coaching pour l'expérience client (1h30)

Développement de l'empathie et de l'écoute active  
Techniques de coaching pour améliorer la performance du personnel  
Mise en place de programmes de formation continue

#### Utilisation du mentalisme pour améliorer l'interaction client (1h30)

Lecture et anticipation des besoins des clients  
Techniques pour établir un rapport immédiat  
Utilisation de la psychologie pour améliorer l'interaction

#### Innovations et tendances pour améliorer l'expérience client (1h30)

Technologies et outils pour une expérience client améliorée  
Tendances actuelles en matière de service client  
Études de cas d'innovations réussies dans le secteur de la restauration

#### Élaboration d'un plan d'action personnalisé (1h30)

Identification des objectifs personnels et professionnels  
Création d'un plan d'action détaillé avec des étapes concrètes  
Définition des indicateurs de réussite

#### Clôture de la formation et feedback personnalisé (30mn)

Présentation des plans d'action par les participants  
Feedback personnalisé et ajustements  
Synthèse des apprentissages et conclusion

## DUREE

2 jours

## PUBLIC

Gérant, Manager, Propriétaire...  
d'un restaurant

## Pré REQUIS

Aucun

## PEDAGOGIE

Exposés théoriques pour introduire les concepts clés de l'expérience client. Echanges interactifs pour enrichir les perspectives. Études de cas pour analyser des situations réelles et identifier les meilleures pratiques.  
Ateliers pratiques pour appliquer les techniques d'amélioration de l'expérience client dans des situations concrètes. Mises en situation et jeux de rôle pour pratiquer les techniques et recevoir des feedbacks constructifs.

## EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.  
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.

## INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

## TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière :  
Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme  
[www.cqfd-formation.fr](http://www.cqfd-formation.fr)

## Vidéo de présentation

