

Optimiser l'Image de Marque de son Restaurant

Objectifs - Conditions

Durée	2 jours
Public	Le Personnel de salle du restaurant
Objectifs	Devenir l'ambassadeur de sa fonction et de son entreprise par une communication positive Optimiser le savoir-être et le savoir-vivre afin de fidéliser & développer la clientèle.

*Votre personnel véhicule l'image de votre restaurant.
Sa dynamique crée l'ambiance et la réussite du restaurant.*

Programme

- ☞ **Bilan d'image personnelle et professionnelle**
 - Analyser ses différents vecteurs d'image
 - Découvrir ses points forts et son impact lors du premier contact
 - Etablir une cohérence entre personnalité, fonction et entreprise
- ☞ **Développer son rôle d'ambassadeur du restaurant**
 - Remplir son rôle avec aisance et performance
 - Etablir un rapport de confiance et de convivialité avec le client
- ☞ **Savoir décoder et utiliser la communication non verbale**
 - Comprendre et mieux appréhender les messages silencieux
 - Utiliser à bon escient le langage du corps: la voix, l'attitude, la gestuelle ...
 - Maîtriser l'espace de communication
- ☞ **Savoir vivre et savoir accueillir = image de marque du restaurant valorisée !**
 - Savoir accueillir avec présence & chaleur « ses convives »
 - Re visiter les règles de la communication courtoise
 - Développer une écoute active et adaptée auprès des clients : Accueillir, écouter, comprendre, s'adapter...
- ☞ **Gérer les situations délicates en salle**
 - Gérer les différents caractères de clients : les pressés, les stressés, les furieux, les inquiets ...
 - Optimiser sa communication verbale: le vocabulaire, les phrases adaptées, savoir répondre...
- ☞ **Savoir communiquer en équipe**
 - Améliorer la communication en équipe en période de stress
 - Communiquer efficacement au cours des briefings

Pédagogie

Méthodes pédagogiques actives et apports théoriques
Outils pédagogiques : mise en situation, étude de cas, exercices, test de personnalité, jeux de communication plans d'action applicables de suite...