MENTORIEL
Organisme de formation certifié Qualiopi

L'ACCUEIL CLIENT EN RESTAURATION

Uniformiser les pratiques, créer une première impression positive et durable
Inspiré des codes de l'hôtellerie et de la restauration de prestige

Formation HCR
1 jour — 7h
NDA : 94202108620

Durée
1 jour — 7h
Synchrone · Présentiel ou intra

Participants
2 à 15 personnes
Prérequis : personnel de restauration, hôtesse d'accueil, tout personnel en contact client

Tarif INTER
180€
Tarif INTRA : sur devis

■ OBJECTIFS DE LA FORMATION

Objectif principal
Permettre aux professionnels de la restauration de maîtriser les fondamentaux de l'accueil client, d'uniformiser les pratiques au sein de l'établissement et de créer une première impression positive et durable, en s'appuyant sur les codes de l'hôtellerie et de la restauration de prestige.

Public visé
Personnel de restauration, hôtesses d'accueil, serveurs, tout personnel en contact direct avec la clientèle.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
- → Maîtriser les fondamentaux de l'accueil client selon les standards LQA
- → Créer une première impression positive et mémorable dès le premier contact
- → Adapter sa communication et sa posture selon le profil client
- → Maîtriser le parcours client de A à Z : de l'arrivée au départ
- → Gérer les situations délicates (attente, mécontentement, client exigeant) avec professionnalisme
- → Représenter l'image de marque de l'établissement à chaque interaction
- → Créer l'effet « waouh » : personnalisation, anticipation, détails à forte valeur

■ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE — JOUR UNIQUE

JOUR UNIQUE — L'accueil client en restauration commerciale

9h00 – 9h30 Accueil & cadrage
Enjeux de l'accueil
· Impact de l'accueil : image de marque, fidélisation, chiffre d'affaires
· Partage d'expériences clients positives et négatives
· Identification des facteurs clés de succès
Méthode : *Tour de table, échange d'expériences*

9h30 – 11h00 Module 1
Les fondamentaux de l'accueil
· Posture professionnelle, expression et non-verbal
· Verbal et langage : ton, vocabulaire, niveau adapté
· Erreurs fréquentes : accueil froid, manque de regard, ton brusque
· Simulation d'accueil (3 niveaux : standard, premium, luxe)
Méthode : *Jeu miroir, simulation avec feedback vidéo ou croisé*

11h15 – 12h30 Module 2
Le parcours client complet
· Avant l'arrivée, accueil à l'entrée, accompagnement à table
· Première prise de contact, service, encaissement et départ
· Création d'un parcours client idéal
· Analyse des points de friction de l'établissement
Méthode : *Atelier : cartographie du parcours client*

13h30 – 14h45 Module 3
Communication & relation client
· Comprendre les profils clients et adapter son approche
· Techniques de communication et gestion des attentes
· Jeux de rôle par typologie client
· Simulation de prise de contact
Méthode : *Jeux de rôle, simulation par profil client*

15h00 – 16h00 Module 4
Gestion des situations délicates
· Typologie des situations : attente, mécontentement, client difficile
· Méthode de gestion et posture à adopter
· Mise en situation client difficile
· Débrief collectif et bonnes pratiques
Méthode : *Mise en situation, débrief collectif*

16h00 – 16h45 Module 5
Excellence & effet « waouh »
· Anticipation des besoins, personnalisation de l'accueil
· Attention aux détails : mémoire client, préférences
· Effet surprise — petits gestes à forte valeur perçue
· Reconnaître un client fidèle, adapter selon l'occasion
Méthode : *Exemples réels, brainstorming bonnes pratiques*

16h45 – 17h00 Clôture
Évaluation & bilan
· Quiz de fin de formation (minimum 70 %)
· Synthèse des apprentissages de la journée
· Feedback individuel formateur
· Remise de l'attestation de formation MENTORIEL
Méthode : *Quiz individuel, correction et feedback*

À retenir
« On n'a jamais une seconde chance pour faire bonne impression »

Cette formation est recommandée en complément de :
- → Le service en salle (2j — 16h)
- → L'accueil en situation de handicap (1j — 7h)

■ MOYENS PÉDAGOGIQUES & ÉVALUATION

Moyens pédagogiques
- Apports théoriques ancrés dans les standards LQA de la restauration de prestige
- Jeux de rôle et simulations d'arrivées client (3 niveaux)
- Exercices de posture, communication et non-verbal
- Corrections et feedback individualisé formateur
- Atelier cartographie du parcours client de l'établissement
- QR Code d'accès pour suivi administratif et feuille d'émargement

Critères de réussite et certification
- Participation active aux 7 heures de formation
- Évaluation continue par observation et feedback formateur
- Score minimum de 70 % au quiz de fin de formation
- Attestation de formation délivrée par MENTORIEL (Qualiopi)

■ ACCÈS, FINANCEMENT & ACCESSIBILITÉ

Modalités et délais d'accès
Inscription en ligne ou par courriel. Après validation administrative et financière du dossier, l'accès est garanti sous 3 jours ouvrés (ou à la date de la prochaine session planifiée).

Lieu
Présentiel — Ajaccio (Campo Campus, Hôtel Campo Dell'Oro) ou en intra-établissement sur toute la Corse.

Financement
Prise en charge possible par votre OPCO, France Travail, la FIPU ou tout autre financeur compétent, sous réserve d'éligibilité et d'acceptation du dossier.

Accessibilité PSH
Notre organisme étudie toute demande d'aménagement (rythme, supports, locaux, aide technique ou humaine) afin de garantir l'égalité d'accès à la formation.

Référent handicap : Séverine Molinero — 07 87 55 92 75 — contact@mentoriel.fr

Contact
Responsable pédagogique : contact@mentoriel.com — délai de réponse sous 72 heures ouvrées.