

# **PLAQUETTE DE FORMATION – GESTION DE LA RELATION CLIENT - RESTAURATION**

---

Parcours – 35 heures

## **Organisme de formation**

CKL Consulting & Strategy

250 RUE GÉNÉRAL DE GAULLE 69530 BRIGNAIS

SIRET : 982 735 367 00020

Numéro de déclaration d'activité : 84692193869 (Préfet de région Rhône-Alpes)

 ckl.consulting@outlook.com

 +33 6 37 76 37 41

## **Objectifs de la formation**

- Comprendre les enjeux de la relation client dans la restauration rapide.
- Maîtriser les techniques d'accueil et de service client en restauration.
- Savoir gérer le stress et les situations difficiles avec les clients.
- Traiter efficacement les réclamations et prévenir les conflits.
- Mettre en œuvre des actions de fidélisation et d'amélioration de l'expérience client.

## **Public visé**

- Personnel de la restauration rapide (équipiers, responsables de salle, serveurs, etc.).
- Managers de points de vente en restauration souhaitant professionnaliser la relation client.
- Toute personne en contact direct avec la clientèle dans un établissement de restauration.

## **Prérequis**

- Aucun prérequis n'est nécessaire.

## **Durée & modalités**

- Durée totale : 35 heures (5 jours).
- Format : présentiel et/ou distanciel (classe virtuelle) selon organisation.
- Rythme : sessions planifiées en fonction des contraintes de l'établissement (regroupées ou réparties).

## **Contenu synthétique**

- Module 1 : Introduction à la relation client dans la restauration rapide – Présentation du secteur, importance de la satisfaction client, bases de l'accueil (premier contact, communication non-verbale), mises en situation d'accueil.

- Module 2 : Techniques de communication efficaces – Communication verbale et non verbale, écoute active, prise en compte des attentes spécifiques (allergies, préférences), jeux de rôle sur la communication client.
- Module 3 : Gestion du stress et des situations complexes – Identification des sources de stress, techniques pour rester calme sous pression, exercices pratiques sur la gestion de situations difficiles.
- Module 4 : Gestion des réclamations et des conflits – Typologie des réclamations en restauration rapide, méthodes de traitement des plaintes, simulations de gestion de conflits.
- Module 5 : Fidélisation et amélioration de l'expérience client – Personnalisation du service, utilisation des outils numériques (commandes en ligne, programmes de fidélité), stratégies de fidélisation, mises en situation.
- Module 6 : Analyse des retours clients et évaluation finale – Collecte et analyse des feedbacks, indicateurs de satisfaction client, jeux de rôle et cas pratiques, bilan et synthèse de la formation.

## Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active et participative : échanges, études de cas, mises en situation et jeux de rôle.
- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets issus de la restauration rapide.
- Supports variés : diaporamas interactifs, fiches pratiques, vidéos thématiques, études de cas.
- Utilisation d'outils numériques pour illustrer les parcours clients (commandes en ligne, programmes de fidélité, etc.).

## Évaluation & validation

- Feuilles de présence et carnet de suivi individuel.
- Évaluations continues : mises en situation pratiques, jeux de rôle, études de cas.
- Test de connaissances et mise en situation finale pour valider les acquis.
- Questionnaire de satisfaction et, si besoin, entretien individuel de bilan.
- Remise d'une attestation de fin de formation mentionnant les compétences travaillées.

## Modalités d'accès & délais

- Contact par mail ou téléphone pour exprimer le besoin de formation.
- Analyse du contexte et des besoins (entretien de positionnement) pour adapter la formation.
- Envoi d'un devis et d'une convention de formation.
- Délai indicatif d'accès : 1 semaine après validation de la demande et, le cas échéant, accord de financement (OPCO, entreprise, autres).

## **Accessibilité**

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap, sous réserve d'étude des besoins. Nous vous invitons à nous contacter afin d'identifier les éventuelles adaptations nécessaires (rythme, supports, modalités pédagogiques).

## **Tarifs**

Tarif indicatif : 875 € pour le parcours de 35 heures (financement possible par OPCO, financement employeur ou autres dispositifs selon éligibilité).