

# Accueil et Sens du Service

1  
jour



**S'approprier les attitudes et signatures de service  
à l'image de la Culture Service McDonald's**

**➔ Public : l'ensemble de l'équipe en contact avec le client**



**LE TEMPS  
DU CLIENT**  
AGENCE PÉDAGOGIQUE

# Formation Accueil et Sens du Service

## Objectif de la formation :

- ✘ S'approprier les attitudes et techniques de service à l'image de la Culture Service de l'entreprise

## A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ✘ Surmonter son appréhension pour aller vers les clients et avoir un premier contact de qualité
- ✘ Mettre en œuvre les Techniques de service et adopter des bonnes pratiques de la Culture Service McDonald's
- ✘ Entrer en relation avec chaque client, lui rendre service et offrir des attentions personnalisées
- ✘ S'assurer de la satisfaction des clients, accueillir les réclamations, être à leur écoute et les fidéliser
- ✘ Accompagner les clients, valoriser les services et parler des produits avec gourmandise

## Méthodes pédagogiques :

- ✘ Les thèmes sont traités selon une méthode participative avec jeu de rôle et/ou exercices pratiques filmés. L'animation utilise les réflexions individuelles et en petits groupes.
- ✘ Chaque participant reçoit un manuel personnalisé qui reprend les principaux messages, outils, exercices, utilisés durant la formation. Ce support permet la prise de notes et facilite la mémorisation.

## Modalités d'évaluation et de suivi des résultats de l'action :

- ✘ A la fin de chaque module, il est demandé au participant de noter ce qu'il a retenu et qu'il va mettre en pratique
- ✘ Les séquences vidéo permettent d'évaluer le niveau de chacun dans la mise en pratique des éléments théoriques abordés dans la première partie de la formation
- ✘ En fin de session un plan d'action individuel est exprimé et écrit sur ce que l'apprenant va mettre en œuvre à l'issue de la formation avec les nouvelles compétences
- ✘ Ce plan d'action est suivi par l'encadrement qui peut être présent à la clôture de la formation.

## Logistique :

- ✘ Les formations se déroulent à la fois dans une salle de formation pour la partie théorique, et dans le restaurant pour la partie filmée
- ✘ La formation avec vidéo se déroule sur le service du midi. Les séquences sont en général détruites dans la journée, juste après leur visionnage et le débriefing avec le formateur. Toutefois elles pourraient être utilisées à des fins pédagogiques pour la formation uniquement pour l'entreprise. Nous fournissons au formateur des affichettes qu'il dispose sur les portes du restaurant expliquant le pourquoi des séquences filmées.
- ✘ Le séminaire débute à 8h45, la salle doit être accessible dès 08h15. Si possible, prévoir café/thé d'accueil pour les stagiaires.
- ✘ **Prévenir les participants de venir en tenue de travail McDonald's.**
- ✘ **Matériel à fournir : 1 écran, 1 rallonge multiprises. Si certains éléments demandés vous font défaut, n'hésitez pas à nous contacter, nous trouverons une solution.**
- ✘ L'animateur du Temps du Client apporte son ordinateur, son vidéoprojecteur ainsi que sa caméra équipée d'un matériel d'enregistrement sonore individualisé.

**Public :** l'ensemble de l'équipe en contact avec le client : chargé(e)s d'accueil, hôte(s), hôtesse(s), encadrement...

Cette formation est particulièrement adaptée pour mobiliser l'ensemble de l'équipe dans le cadre du projet de service du restaurant et juste avant ou après la mise en place de nouveaux services aux clients dans un restaurant : service à table, augmentation du nombre de bornes, ouverture d'un restaurant

### Prérequis :

- salarié débutant ou expérimenté

**Nombre de participants :** 8 à 12 pers.

**Durée :** 1 jour (8 heures de formation). Les horaires sont détaillés dans la fiche «contenu et déroulement de la formation».

**Coût :** VOIR DEVIS, déplacement de l'animateur et supports des participants compris, hors frais de location de salle éventuels.

**Intervenants :** Philippe Chazal Ce formateur a une triple expertise : La relation client, le management, et une expérience de formation dans les restaurants depuis 15 années.

# Formation Accueil et Sens du Service

## Contenu et déroulement

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	<b>Accueil</b>	
09h00 10h00	<b>Les attitudes Culture Service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Adopter des attitudes accueillantes face à chaque client</li> <li>✦ Découvrir mon style relationnel et pratiquer la démarche Culture Service</li> <li>✦ Identifier les attentes d'un client et personnaliser la relation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Vidéo Culture Service</li> <li>✦ Autodiagnostic Style Relationnel</li> <li>✦ Exercice sur les attentes / attentions clients</li> </ul>
10h15 11h30	<b>La qualité de Service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Accompagner les clients, offrir son attention, à chaque moment de vérité au restaurant et au drive avec de bonnes pratiques                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Saluer chaque client que je croise</li> <li>➔ Entrer en relation avec les enfants</li> <li>➔ Proposer de débarrasser le plateau</li> </ul> </li> <li>✦ Préparation des séquences filmées : mettre en pratique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Echanges sur les pratiques autour des « Moments clés »</li> <li>✦ Training Service</li> <li>✦ Vidéo Parcours Client</li> </ul>
11h30 13h15	<b>Enregistrement de séquences vidéo sur les moments de vérité et mise en pratique des techniques de Service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Mise en pratique des « Attitudes et techniques de Service »</li> </ul>
13h30 14h15	<b>Repas</b>	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h30 15h30	<b>Débriefing des séquences filmées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Identifier les bonnes pratiques, les gestes à réaliser et à reproduire chaque fois que cela est possible, pour améliorer le niveau de service</li> <li>✦ Prendre conscience de ses points forts et des axes d'amélioration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Partage et analyse des « Bonnes Pratiques »</li> <li>✦ Validations et améliorations</li> <li>✦ Révélation des talents de chacun</li> </ul>
15h40 16h50	<b>Maitriser les fondamentaux du savoir être et créer de l'émotion</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Adopter une posture accueillante, souriante et dynamique,</li> <li>✦ Valoriser les produits et services offerts</li> <li>✦ Apprendre à recueillir tous les feedbacks clients de manière positive</li> <li>✦ Reconquérir les clients insatisfaits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Exercice « Les Mots Gourmands »</li> <li>✦ Analyse du courrier « le client gentil »</li> <li>✦ 3 ateliers Jeux de Rôles autour de la reconquête du client insatisfait</li> </ul>
16h50 17h30	<b>Plan d'action personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Mes priorités pour développer la Culture Service dans mon restaurant</li> <li>✦ Conclusion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Réflexion individuelle</li> <li>✦ Evaluation / Partage</li> </ul>

Nos formations sont a priori ouvertes à tous. Cependant en cas de doute, nous vous invitons à prendre contact directement avec nous, en amont de la formation, pour que nous puissions en discuter et au besoin adapter notre pédagogie et nos activités en fonction des situations d'handicap qui pourraient se présenter. A noter que toutes nos formations sont faites dans des locaux "Accessibles PMR". Merci de contacter si besoin notre Référent Handicap par email ([philippe.chazal@letempsduclient.com](mailto:philippe.chazal@letempsduclient.com)) avant le début de votre formation