2. Le coaching personnel

[rev_slider_vc alias= »diapo-2″]

- Connaître le client et devancer ses attentes
- Établir des rapports de qualité avec la clientèle
- Donner confiance au client
- Encourager le client a`être ouvert aux suggestions de la cuisine, de la cave et du bar Donner une image positive de son établissement
- Savoir fidéliser la clientèle
- Traiter correctement les plaintes et les commentaires du client

Formation organisée sur le principe d’un accompagnement terrain en cours de service

L’accueil du client

- Découvrir les attentes de vos clients
- Savoir argumenter
- Seconde vente et fidélisation

Le service

- Service des clients ayant des besoins particuliers
- Accepter les pourboires
- Les raisons pour lesquelles certains clients ne se plaignent pas
- Ce qui se passe quand les clients n’expriment pas leur insatisfaction

Gestion des réclamations

- Déterminer les motifs d’insatisfaction des clients
- Le traitement des plaintes

- Traiter les plaintes et les commentaires
- Traiter les clients injurieux

Débriefing et recommandations

- Accompagnement personnalisé
- Apports théoriques et pratiques au cours de l’accompagnement
- Mise en place d’un plan personnel de progrès