

Durée : 3 jour(s)

## Objectifs

Parvenir à dialoguer et à renseigner des clients en toute circonstance

## Pré-requis

Niveau B1 pré-intermédiaire minimum

Audit préalable obligatoire

## Plan de cours

### 1. Mettre en avant son restaurant et son offre

Maîtriser le vocabulaire spécifique à son métier, son poste, ses tâches, ses prestations, son établissement

Savoir parler de ses services, ses prestations, son établissement

### 2. Prendre contact / Relations clientèle

Accueillir un client

Se renseigner sur un client

Savoir renseigner un client, le guider dans l'espace et dans le temps

Installer, servir et remercier un client

### 3. Elaborer une communication commerciale

Prendre, modifier, annuler une commande/une réservation

Expliquer une facture

Faire payer le client

Maîtriser parfaitement les chiffres, la date et l'heure

S'adapter aux codes et habitudes des clients étrangers

Gérer un conflit ou une situation difficile

### 4. Détailler son menu, sa carte, ses services

Traduire et expliquer son menu, sa carte, ses prestations de services

Expliquer les ingrédients, les produits, les valeurs ajoutées