



# Relation client et estime de soi

secteur hôtellerie/restauration

## FORMA'PEP19

CFA & Actions de formation

Permettre aux travailleurs en ESAT de développer leur confiance en eux et leur posture professionnelle afin d'interagir de manière adaptée, efficace et valorisante avec les clients.

### Objectifs :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les attentes d'un client
- Adopter une posture professionnelle adaptée (attitude, langage, comportement)
- Gérer leurs émotions face au client, oser entrer en relation
- Prendre confiance en eux dans les situations de service
- Réagir de manière adaptée face à différentes situations (demande, plainte, stress)

### Contenu et déroulé pédagogique :

**3 blocs fondamentaux :** Comprendre le client (attentes, rôle du travailleur, Image) Posture & communication (savoir-être, Langage, Comportement), Gérer les situations (stress, client difficile et Émotions)

#### Accueil

- Présentation de la formation, du formateur, des stagiaires. Collecte des représentations et attentes des stagiaires.
- **Définir sa place dans le fonctionnement de l'établissement** Mon rôle dans la relation client (qualité du travail, l'image de l'établissement/mon image ; la distance professionnelle)
- **Gérer la communication usuelle** (communication verbale, paraverbale, non verbale ; ce qu'il ne faut pas oublier de dire, ce que l'on doit transmettre)
- Communiquer, ça veut dire quoi ?
- L'importance de l'apparence physique. La première impression
- Le langage : ce qui brouillent ou renforce le message, ce que je dis et comment je le dis.
- Dans mon activité de travail, les messages à transmettre : ce que je dois dire, ce que je dois demander pour réaliser mon activité
- **Gérer les situations délicates en lien avec des tiers**
- écoute active, éléments de communication non violente, gestion du stress
- Distinguer émotions, pensées et problèmes (éléments de gestion du stress) pour prendre du recul.
- Demander sans vexer ni gêner (éléments de communication non violente)

#### Clôture et bilan de la formation

### Durée :

- ♦ 4 séances de 3h
- ♦ au total 12 heures

### Date et horaires :

- ♦ Dates à convenir 3 mois en amont

### Lieu de formation :

Sur site dans l'environnement professionnel

**Prérequis :** Être en mesure de suivre la formation sur la journée et de participer (répondre aux questions oralement, prendre part aux débats et aux mises en situations)

### Public visé :

6 à 8 Travailleurs d'ESAT en relation avec du public en hôtellerie restauration

### Conditions d'accès :

- ♦ Travailleurs d'ESAT et Salariés d'EA
- ♦ Inscription auprès de FormaPEP19
- ♦ Préciser les demandes particulières d'aménagements liés à un handicap en amont

### Intervenante :

♦ Formatrice spécialiste du domaine et avec expérience du handicap

### Contact :

FORMA'PEP19  
1580 route de Lauthonie,  
19490 Sainte-fortunade

È 05.55.27.28.86

[forma pep19@les pep19.org](mailto:forma pep19@les pep19.org)

### Modalités pédagogiques :

La formation s'appuie sur les connaissances des participants et met l'accent sur l'interactivité.

- ◆ **Co-construction** du déroulé pédagogique avec le commanditaire en amont de la formation
- ◆ **Exercices** de mise en pratique, Jeux de rôle concrets (situations réelles sur site), Apprentissage par répétition et expérimentation, Supports visuels (images, pictogrammes, mises en situation) Valorisation des réussites, Travail en petits groupes, Langage simple et accessible
- ◆ **Echanges**
- ◆ **Support** de formation donné aux participants : fiches mémo simple, Cartes de situations clients, Grille de comportements adaptés, Support visuel pour les émotions
- ◆ **Salle de formation équipée et ateliers professionnels** : vidéoprojecteur, paper board, prêt d'ordinateur possible sur demande

### Modalités d'évaluation et de suivi :

- ◆ **Recueil des besoins** et attentes des apprenants en début et en fin de formation
- ◆ **Positionnement** de l'apprenant avec une évaluation des acquis en début et en fin de formation
- ◆ **Evaluation** Observation lors des jeux de rôle, Auto-évaluation simple (smileys) Retour oral collectif, évaluation des savoirs être et savoir faire relationnels
- ◆ **Evaluation de la satisfaction** en fin de formation
- ◆ **Attestation de formation** délivrée à l'issue de la formation
- ◆ **Bilan** avec le commanditaire en cours et à la fin de la formation

**Conditions tarifaires : 1752€ par groupe.**

Formation pour 1 groupe de 6 à 8 personnes maximum