



DECOUVRIR LES PROFILS DE PERSONNALITE POUR EN FAIRE DES FACILITATEURS DE LA RELATION CLIENTS EN RESTAURATION RAPIDE

Pré requis : AUCUN	Formation en PRESENTIEL
SARL PMP3 FORMATION – 36, avenue Jean Monnet – 59640 DUNKERQUE	Durée / coût du module : 14 heures / 2 journées 350€ HT par stagiaire
Public concerné : tout salarié partie prenante dans la communication avec la clientèle	
Modalités de mise en oeuvre : 1. Entretien d'analyse de besoins avec le dirigeant de l'entreprise cliente 2. Convention de formation 3. Réalisation des pré-tests avec les futurs stagiaires 4. Attente de validation OPCO	
Délai de mise en œuvre : 2 mois	Validation du Module Attestation de Formation
Possibilité de prise en charge par votre OPCO	 Nos formations sont accessibles pour les Personnes en Situation de Handicap. Veuillez prendre contact avec notre référent handicap (coordonnées ci-dessus) pour tout besoin de compensation

Objectif général : ce module s'adresse à des salariés en restauration en relation quotidienne avec la clientèle de la pizzeria (vendeurs, préparateurs, livreurs...) soucieux d'améliorer la qualité de leurs relations avec les clients en règle générale. L'approche va donc s'axer sur deux axes de développement. D'une part, une mise en situation de découverte de la process com dans un premier temps aut centrée pour en apprécier la pertinence et son champ de connaissance interindividuelle. D'autre part, ceci acquis, il s'agira d'en assurer ensuite la transposition vers la relation clients sur le terrain : percevoir les profils, moduler sa communication en conséquence, favoriser une meilleure approche (par synchronisation aux systèmes inhérents des profils) pour adapter sa communication professionnelle

Les objectifs opérationnels / contenus de formation :

- 1. La process communication : ses fondamentaux**
 - Les notions fondatrices de la process communication – Taïbi KAHLER / Gérard COLLIGNON
 - La grille de questionnement pour la détermination des dominantes de profils de personnalité / Le dépouillement de l'audit personnel
 - La présentation des 6 profils de personnalité et de leurs spécificités :
 - o Rebelle / Grand travailleur / Rêveur / Empathique / Persévérant / Promoteur
 - o Mises en situation concrètes
- 2. La process communication : la transposer dans la relation clients**
 - Mises en situation concrètes
 - La transposition des profils de personnalité dans le champ d'action du salarié pour interagir avec les clients : apprendre à percevoir les composantes dominantes des 6 profils chez ses interlocuteurs (clients)
- 3. La process communication : un outil opérationnel pour asseoir sa relation clients**
 - Mises en situation concrètes
 - Adapter sa communication avec les clients selon les profils de personnalité
 - Comment développer sa compétence de vendeuse / vendeur en axant davantage ses échanges avec les clients en fonction des profils de personnalité de ceux-ci ?

PMP3 FORMATION

Les finalités / objectifs pédagogiques :

Au terme de la formation, vous serez capable de :

- Découvrir vos profils de personnalité
- Apprendre à retirer les forces de vos profils
- Gérer vos profils en contexte
- Analyser les profils de vos clients
- Pratiquer une synchronisation grâce à la process com
- Augmenter votre potentiel relationnel et commercial

Votre évaluation. 4 temps :

- Durant les séances : évaluations formatives : questionnements / mises en situation / analyse et partage en groupe
- Durant les séances : évaluations de ressenti de formation : dans le groupe / par rapport au déroulement de la formation / accompagnement et médiation
- A l'issue de la formation : évaluation sommative : par voie de QCM, l'acquisition des objectifs pédagogiques sera évaluée
- Au terme de l'évaluation sommative : évaluation de satisfaction sur l'ensemble de votre formation.

Modalités pédagogiques :

- Partage d'expériences
- Apport de connaissances
- Mises en situations
- Evaluations

