



**Public : Directeurs, Adjoins Managers**

**LE TEMPS  
DU CLIENT**  

---

**AGENCE PÉDAGOGIQUE**



# Coacher son équipe avec la Symétrie Des Attentions™

(™ Académie du Service)

™ LE TEMPS DU CLIENT  
est référencé par



01/2023

## Objectif de la formation :

- ✦ Acquérir 6 outils de management de la Culture Service
- ✦ Développer les postures managériales développantes pour l'accueil et le service
- ✦ Se positionner comme « Leader de la Relation Client » dans son restaurant

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

- ✦ Pratiquer un management bienveillant et développant pour l'équipe
- ✦ Identifier les pratiques managériales à utiliser autour de chaque rush
- ✦ Adopter des attentions managériales en symétrie du Service Client
- ✦ Partager une communication valorisante et cadrante pour tous

## Méthodes pédagogiques :

- ✦ Les thèmes sont traités selon une méthode interactive : échanges d'expériences, apports méthodologiques, mises en situation avec jeu de rôle et/ou exercices pratiques individuels et en petits groupes. L'animation utilise des animations ludiques, apprenantes et des vidéos débriefées au cours du service du midi
- ✦ 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 :

- ✦ Un test de positionnement est réalisé en début de formation pour se situer dans ses pratiques habituelles et dans le groupe
- ✦ Des évaluations formatives sont utilisées en cours de formation
- ✦ L'enregistrement vidéo du service du midi dans un restaurant à proximité sert de base à la mise en pratique des outils
- ✦ Un questionnaire interactif a lieu en fin de formation pour mesurer les acquis de chacun
- ✦ Chaque participant enrichit sa boîte à outils qui est soumise à un coaching entre participants et mesurée avec un test.
- ✦ La formation est conclue par un questionnaire de satisfaction et la remise d'une attestation individuelle de fin de formation.

## Logistique :

- ✦ Les formations se déroulent dans une salle de formation (qui peut être un bureau McDonald's) et un restaurant à proximité
- ✦ La formation débute à 8h45, la salle doit être accessible dès 08h15. Si possible, prévoir café/thé d'accueil pour les stagiaires.
- ✦ Matériel à fournir : 1 écran, 1 paper-board, 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, et éventuellement son vidéoprojecteur si la salle n'est pas équipée

**Public :** Directeurs, Managers Pôle Service

### Prérequis :

- Avoir initié sa démarche Culture Service
- Si vous utilisez des outils et méthodes d'animation de votre équipe, ils seront partagés avec des échanges au cours de la formation

**Nombre de participants :** 8 à 10 pers.

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

**Coût :** 250 €HT par personne, 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 McDonald's depuis 15 années.

## Contenu et déroulement de la JOURNEE

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	<b>Accueil</b>	
09h00 10h30	<b>Positionnement et partage des outils d'animation de la Culture service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Attitudes et comportements managériaux de la Culture Service</li> <li>✦ Déterminer son positionnement Culture Service</li> <li>✦ La Symétrie Des Attentions™, le fondement du management de la Culture Service</li> <li>✦ Les 6 outils pour développer votre équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Test positionnement</li> <li>✦ Travail sous-groupe et restitution</li> <li>✦ Apport théorique symétrie attentions</li> <li>✦ Classement sur post-it en équipe</li> </ul>
10h45 12h30	<b>La Croix des attentions, pour faire progresser mon équipe tous les jours</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ La formation minute : Le message-clé qui oriente les comportements d'accueil et service</li> <li>✦ L'exigence du service, le pilotage des incontournables du Service</li> <li>✦ Le coaching minute ou comment faire un suivi participatif et impliquant</li> <li>✦ Le compliment partagé : la félicitation valorisante devant toute l'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Tableau à compléter en équipe</li> <li>✦ Mise en situation ressenti</li> <li>✦ Apport méthodologique</li> <li>✦ Training mise en pratique</li> </ul>
12h30 13h30	<b>Enregistrement des séquences filmées sur le restaurant : observation, analyse, suivi, préparation du débriefing</b>	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h30 16h00	<b>Développer les postures de leader de la relation client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Mise en pratique de la croix des attentions</li> <li>✦ Pratiquer le feed-back relationnel</li> <li>✦ Le débriefe du service</li> <li>✦ Détecter et valoriser le potentiel de son équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Analyse des vidéos</li> <li>✦ Exercice collectif postures</li> <li>✦ Mise en pratique</li> <li>✦ Apport méthodologique</li> </ul>
16h15 17h30	<b>Acquérir la cohérence alternée du Brief/Débriefe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Structure et enjeux du débriefing Equipe Service</li> <li>✦ Développer les comportements bienveillants</li> <li>✦ Maitriser le débriefing constructif</li> <li>✦ Ressentir le "à demain " considérant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Support briefe débriefe</li> <li>✦ Jeux de rôles</li> <li>✦ Fiche de réflexion comportement</li> <li>✦ Plan d'action - évaluation</li> </ul>

Nos formations sont à 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