



Public

Tout public issus de la restauration



Pré-requis

Aucun



Durée

3 jours – 24 heures

Horaires : 08h30 – 12h30
14h00 – 18h00



Organisation

Diagnostic / positionnement avant la formation.

Pédagogie en face à face : alternance entre les connaissances "terrain" et les apports théoriques.

Écoute active des besoins, réponse aux attentes tout en respectant les objectifs pédagogiques fixés.

Échange avec le groupe afin de faire ressortir les notions-clés de la formation.

Mise en pratique à travers des exercices issus du vécu professionnel des participants.

Remise d'un support de cours numérique et/ou écrit.

Remise d'une attestation de formation.



Évaluation

Évaluation sommative à travers un cas pratique à chaque fin de module.

L'ACCUEIL ET LA VENTE EN RESTAURATION

PROGRAMME

COMMENT ADOPTER UN ACCUEIL « ONE TO ONE »

Un client = un accueil personnalisé

L accueil des clients fidèles Les mots de bienvenue et la prise de congé

Comment le personnel en contact véhicule l identité du restaurant

LA RELATION AVEC LE CLIENT PENDANT LE SERVICE

Comment anticiper les attentes du client

Comment s enquérir de sa satisfaction

LA STRUCTURE D UN ENTRETIEN DE VENTE SELON LA METHODE ADIDAC

Accueil-Découverte-Intérêt-Désir-Accord-Conclusion

La construction d un argument de vente (Caractéristiques du produit, Avantages du produit, Bénéfice pour le client)

Adapter son argumentation au profil du client (Repas d affaires ,
Repas en couple, repas en famille, repas entre amis)

LES REGLES D OR DE LA VENTE ADDITIONNELLE

Comment associer les plats de la carte : entrées, plats principaux et desserts pour mieux conseiller le client.

Comment associer les mets et les vins d une carte Les techniques de la vente additionnelle en restauration (comment proposer un deuxième café, le digestif .)

LES ATTITUDES QUI FONT VENDRE

Le langage verbal et non verbal :

- La voix, - Le regard, - La démarche, - La gestuelle.

L écoute et l'empathie :

- Comment entrer dans le cadre de référence du client - La reformulation de sa demande

Le traitement de l objection :

- La technique du judo (amortir, enchaîner, proposer, verrouiller l'accord du client).

LA GESTION DU SERVICE

Comment allier la rapidité et l efficacité

L anticipation des besoins du client