



Public

Commercial ou toute personne souhaitant améliorer la qualité de ses activités commerciales



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.

VENTE EN RESTAURANT

OBJECTIF

- Comprendre les enjeux de la relation client pour vous et votre entreprise.
- Prendre conscience de votre contribution à la délivrance du service au client.
- Identifier les moments clés où se joue la fidélité du client.
- Développer votre attitude et votre capacité d'écoute.
- Valoriser votre image de marque et vos solutions.
- Faire face efficacement aux situations de réclamation.
- Mieux conseillé en apprenant les mets pour mieux vendre.

PROGRAMME

1 Les enjeux de la relation client

- Définir les critères d'évaluation de satisfaction du client.
- Distinguer satisfaction des attentes et fidélisation du client.
- Identifier les "moments de vérité" de la relation client.
- Maîtriser les émotions favorables au développement de la fidélisation du client.
- Réussir sa relation émotionnelle.

2 Votre client et vous : objectif confiance

- Identifier les enjeux des contacts avec le client.
- Réussir la rencontre interpersonnelle.
- Établir une communication proche du client.
- Rétablir l'équilibre dans des situations sensibles.

3 Les moments clés de la satisfaction client en restauration

4 Votre client et vous : objectif écoute

- Définir les conditions favorables à l'expression du client lors de la prise de contact.
- Maîtriser le questionnement des envies, des goûts, des besoins de son client
- Gérer les obstacles à la compréhension réciproque.
- Apporter une écoute empathique grâce à des techniques adéquates.

5 Votre client et vous : objectif adhésion

- Prendre appui sur les goûts et besoins du client.
- Satisfaire en valorisant les choix du client.
- Utiliser un vocabulaire qui démontre l'esprit de service.
- Fidéliser son client.

6 Votre client et vous : objectif préférence et vente additionnelle

- Satisfaire pour mieux fidéliser son client.
- Gérer les situations d'insatisfaction.
- Conseiller efficacement son client pour créer la vente additionnelle