

# SMART & COM FORMATION

## ACCUEIL ET VENTE EN RESTAURATION

OBJECTIFS : Connaître les mécanismes psychologiques liés à l'accueil, comprendre l'impact de l'image sur la fréquentation de la clientèle, identifier les besoins de la clientèle ainsi que d'acquérir des techniques de ventes éprouvées.

PUBLIC : Cette formation s'adresse aux restaurateurs et aux serveurs.

PRE-REQUIS : Aucun.

### CONTENU :

- Apprendre les règles de base du service :
  - Premier contact avec le client,
  - Prise de commande, le suivi de la commande,
  - Prise en charge de la table jusqu'au départ du client,
  - Echange de pratiques.
- L'accueil au point de vente :
  - L'accueil avant l'accueil, le téléphone, la réception,
  - La gestion des attentes, l'attitude et le sourire,
  - Les mécanismes psychologiques liés à l'accueil,
  - Les exigences du public.
- Soigner l'image offerte au client :
  - La présentation : la voix, la posture, le regard, les gestes,
  - L'image de soi, l'image perçue par autrui,
  - L'esprit d'équipe : une bonne communication interne, gestion des conflits.
- Identifier les besoins de la clientèle :
  - L'écoute active : questionner, comprendre, reformuler,
  - Faire la différence entre besoin et envie,
  - Identifier les freins.
- L'accueil pour vendre :
  - Le comportement vendeur, écouter, séduire et convaincre,
  - Argumenter, conseiller, fidéliser la clientèle,
  - Vendre le concept de l'établissement,
  - Parler « vrai » pour vendre plus, le langage sensoriel.

DUREE : 2 jours

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative : ateliers pratiques et jeux de rôle.

FORMATEUR/TRICE : Spécialisés dans l'accueil et la relation client en restauration.

CONDITION DE REALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

METHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.



# SMART & COM FORMATION

SUIVI FORMATION : Feuille émargement.