LA REUSSITE DE LA VENTE EN RESTAURATION

PUBLIC : Personnel de la restauration.

OBJECTIFS :

- Augmenter les ventes
- Améliorer la satisfaction du client grâce aux techniques de service à la clientèle

PROGRAMME ET CONTENU :

- La préparation du magasin le matin
- La préparation mentale, privilégier le client aux autres tâches
- Accueil du client : identifier, regarder, saluer
- La découverte du client et de ses besoins
    - La discussion générale
    - La découverte spécifique de ce qu'il désire
- La proposition de produits complémentaires pour augmenter les ventes
- Bonification qualitative de la demande
- Bonification quantitative de la demande
- Produits complémentaires
- Formule complète
- Service rapide avec le sourire et la bonne humeur
- Observation des clients en salle et détection de leurs besoins avant exprimés
- Salutations au départ de chaque client

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative. Apports théoriques et pratiques. Mises en situation et jeux pédagogiques, tests, Quizz, brainstorming et ateliers pratiques.

CONDITIONS DE RÉALISATION : 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.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement et attestation d'assiduité.

DUREE : 2 jours.

INTERVENANTS :

SMART & COM FORMATION
22, rue des Potières - 56350 Saint-Jean-La-Poterie
06 76 89 97 19
chantal.canovas@orange.fr
N° SIRET 39508641600058 - APE 8559A
DA 53560908256
Certification AFNOR NF Service
Certifié Datadock
Label Qualité Actions de Formations