VENTES ADDITIONNELLES EN RESTAURATION

PUBLIC : Tous les membres des forces de vente Restauration.

PRÉ REQUIS : Aucun pré requis.

OBJECTIFS :

- Savoir identifier les attentes des clients
- Développer les techniques de ventes et les stratégies tarifaires
- Donner de la pertinence à l'expertise produits
- Maitriser son savoir-être

PROGRAMME ET CONTENU :

Comportements d'achats du client

- Qui est-il et comment achète-t-il ?
- Quelles sont ses attentes, plaisirs, et exigences

Plaisir et objectifs

- Objectifs en restauration
- Difficultés rencontrées pour les atteindre tout en répondant aux attentes du client
- Savoir-faire, savoir-être et mental : point sur les compétences, qualités et attitudes nécessaires

Observer – Communiquer – Écouter

- Techniques pour une bonne communication commerciale
- Intérêts et conséquences d'une bonne observation
- Techniques d'observation

Room service : Up seller au téléphone

- Les spécificités de la communication par téléphone
- Travail de la voix (technique « RAVIS »)
- Techniques de questionnement
- Prise en main du draft réception d'appels

Restaurant : Up seller en face à face

- Rappel de quelques règles
- Parler bénéfices clients
- Techniques et entraînement : le vin, la carte, le dessert, la formule la plus complète
- Up seller : vendre lors de la venue du client

SMART & COM FORMATION

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

MODALITES ET DELAIS D'ACCES : La formation est réalisée en intra ou interentreprise. Le parcours avant l'entrée en formation est formalisé de la manière suivante : de la demande d'information à l'entrée en formation, il ne peut excéder un délai de plus de trois mois. Le demandeur est informé lors de la demande d'information des dates. Les délais d'accès sont précisés dans les conditions générales de vente.

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

METHODES D'EVALUATION : des exercices seront réalisés régulièrement durant la formation pour vérifier la bonne compréhension et l'acquisition des connaissances.

- En cours de formation : Exercices en situation
- En fin de formation : Test d'évaluation finale sous forme de questionnaires à choix multiples ou tests de réflexion déductive et inductive.

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

SUIVI FORMATION : Feuille émargement et attestation d'assiduité.

DUREE : 2 jours soit 14 heures

INTERVENANTS : Formateur expert ayant une expérience significative dans le métier et dont les compétences d'animation sur cette thématique sont validées par notre service pédagogique. Dans le cadre de la démarche qualité, le formateur communique annuellement les actions mises en place ou les formations suivies contribuant au développement de ses compétences. Expertise dans le domaine du métier de formateur.

TARIF : établi sur devis en fonction de vos besoins

ACCESSIBILITE : Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre cette formation merci de nous prévenir afin que nous prenions les mesures nécessaires. Contacter le référent handicap au 06 76 89 97 19

NOM DE L'ENTREPRISE	TYPE DE DOCUMENT	DATE DE CREATION	DATE DE MISE A JOUR	PAGE
SMART AND COM FORMATION	FICHE PEDAGOGIQUE DE FORMATION	FEVRIER 2017	01/2022	2/2