



MAITRISER LES VENTES ADDITIONNELLES EN RESTAURATION

Programme conçu selon les exigences du Référentiel National Qualité (RNQ)

OBJECTIF GENERAL DE LA FORMATION

Permettre aux professionnels de la restauration d'acquérir les compétences nécessaires pour proposer des ventes additionnelles pertinentes afin d'augmenter le ticket moyen tout en améliorant la satisfaction client.

1. INFORMATIONS GENERALES

Professionnels du secteur de la restauration

Porteurs de projet en création ou reprise d'établissement

Salariés en reconversion vers les métiers de la restauration

Durée : 14 heures (2 jours) – Formation réalisée en présentiel

Lieu : Intra ou inter-entreprise

Accessibilité : Formation accessible aux personnes en situation de handicap. SMART AND COM FORMATION étudie l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap. Contact référent handicap : 06 76 89 97 19

Tarif : Sur devis personnalisé

Formateur : Formateur expert validé par le service pédagogique, disposant d'une expérience significative dans la vente en restauration.

2. OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Identifier les attentes des clients

Maîtriser les techniques de vente additionnelle

Valoriser les produits auprès des clients

Adopter une communication commerciale adaptée

Optimiser le ticket moyen

Développer son savoir-être commercial

3. PUBLIC ET PREREQUIS

PUBLIC CONCERNE

Tous les membres des forces de vente en restauration

Professionnels en contact avec la clientèle

Salariés en reconversion professionnelle



PREREQUIS

Maîtrise suffisante du français (oral et écrit)

Être en situation professionnelle dans le secteur de la restauration ou disposer d'un projet professionnel

Ces prérequis sont vérifiés lors de l'analyse des besoins en amont de la contractualisation.

4. PROGRAMME DETAILLE

COMPORTEMENTS D'ACHAT

Comprendre les attentes clients

Identifier les besoins et motivations d'achat

TECHNIQUES DE COMMUNICATION

Observer et écouter activement

Adapter son discours commercial

Questionner efficacement

VENTE ADDITIONNELLE

Proposer des produits complémentaires

Valoriser les bénéfices clients

Techniques de suggestion

MISE EN SITUATION

Simulation de vente en face à face

Simulation de vente par téléphone

5. MOYENS PEDAGOGIQUES

Supports pédagogiques

Mises en situation

Jeux de rôle

Alternance d'apports théoriques et de pratiques

6. EVALUATION

En amont : Questionnaire de positionnement

En cours de formation : Observation lors des mises en situation

En fin de formation :

Maîtrise des techniques de vente



Qualité de la communication commerciale

Pertinence des propositions

Remise d'une attestation de fin de formation conformément à l'article L.6353-1 du Code du travail.

7. MODALITES D'INSCRIPTION ET D'ACCES

La formation est dispensée en présentiel.

Après analyse des besoins et validation du projet de formation, l'entrée en formation peut être réalisée dans un délai maximum de 3 mois après contractualisation.

Cette analyse est réalisée à l'aide d'une fiche de renseignement et d'une fiche de traçabilité des besoins complétées en amont de la contractualisation.

Les modalités d'accès sont formalisées par la contractualisation (convention ou contrat de formation).

8. SUIVI ET TRACABILITE

Questionnaire de positionnement

Feuilles d'émargement

Fiche d'évaluation des acquis

Questionnaire de satisfaction

Attestation de fin de formation

9. CONFORMITE AU REFERENTIEL QUALIOP1

Analyse des besoins réalisée en amont de la formation

Mise en œuvre de moyens pédagogiques adaptés

Suivi et évaluation des acquis

Traitement des retours et réclamations