

Campus des Valois

609 Route de la croix du milieu CS 60238

16400 La Couronne

Email: formations@campus-valois.fr

Tel: 05 45 25 18 50



Développer une approche commerciale dans le service

Appréhender la commercialisation des différents produits de la carte d'un bar, hôtel, restaurant, connaître les accords majeurs

Durée: 7.00 heures 1.00 jour

Lieu : Intra entreprise

Profils des stagiaires

- Toute personne en contact avec les clients, soucieuse de développer son efficacité commerciale, commerciaux, encadrants, serveurs, serveuses, etc.

Prérequis

- Avoir une première expérience dans le service, la relation client et la prise de commande

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la relation client et de la vente en restauration
- Appréhender les techniques de vente adaptées à l'hôtellerie/restauration
- Savoir être force de proposition et oser la montée en gamme
- Développer une qualité de service pour chaque client

Contenu de la formation

- Savoir maîtriser sa carte pour être plus efficace
 - Identifier les principes et intérêts de la maîtrise de sa carte
 - Comprendre le fonctionnement psychologique de la prise de commande
 - Identifier les produits à fort potentiel et les 20/80
 - Appréhender l'intérêt pour votre établissement et pour les clients
- Les étapes stratégiques de la relation commerciale
 - Retour sur la notion de qualité d'accueil et de service
 - La prise de commande au sens large
 - Savoir identifier les attentes de ses clients
 - Les suggestions et les recommandations, comment les aborder ?
- La notion de communication en restauration
 - Savoir communiquer ? un pas vers la satisfaction et la fidélisation
 - Savoir communiquer avec les clients et engager une relation de confiance
 - Adapter sa communication au profil des interlocuteurs
 - Adopter une posture adéquate en toutes circonstances
- Appréhender les techniques de vente
 - Savoir proposer et donner envie, osez !
 - Adapter ses suggestions en fonction du profil client
 - Suggérer des produits complémentaires ou une montée en gamme
 - Gérer une insatisfaction pour fidéliser son client

Organisation de la formation

Campus des Valois

609 Route de la croix du milieu CS 60238

16400 La Couronne

Email: formations@campus-valois.fr

Tel: 05 45 25 18 50



Equipe pédagogique

Informations, devis, inscriptions, personnes à contacter :

Jérôme Lastestère Conseiller commercial formation : jerome.latestere@campus-valois.fr

Nathalie Marchesson Assistante : nathalie.marchesson@campus-valois.fr

Elisabeth Mouchague Chargée Développement de la formation continue : elisabeth.mouchague@campus-valois.fr

Formatrice : Oriane Chambon

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Méthodes magistrales, démonstratives et interrogatives
- Mises en situation, cas pratiques, études des cas concrets
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Modalités d'accès :

Les groupes sont composés de 6 à 12 participants maximum (sauf intra).

Les sessions sont maintenues sous réserve qu'au moins 6 personnes soient inscrites.

Les sessions débutent sous un délai moyen de 30 jours ouvrés après la signature du devis accepté.

Les inscriptions sont closes 10 jours avant le début des sessions.

Cette formation peut être suivie par des participants en situation de handicap, sous réserve de satisfaire aux exigences des prérequis et aux conditions de sécurité du déroulement matériel de cette dernière. Nous consulter

N'hésitez pas à nous contacter pour une étude personnalisée de votre projet :

Jérôme Latestère - Conseiller commercial formation - 07 60 05 44 70

jerome.latestere@campus-valois.fr

Date de mise à jour le 26 avril 2022