



~ VENTES ADDITIONNELLES ~ SAVOIR ACCUEILLIR ET GÉRER UN CLIENT

INTERLOCUTEUR À LA DISPOSITION DES ENTREPRISES ET DES STAGIAIRES :
 Stéphane DELRUE

INTERVENANT :
 Formateur spécialisé

PUBLIC CONCERNÉ :
 Personnel de restaurant ou d'hôtellerie

PRÉREQUIS :
 Être en activité sur un poste en hôtellerie restauration

OBJECTIFS :

- Adapter son accueil à chaque typologie de client
- Véhiculer une image positive de l'entreprise et de ses collaborateurs
- Créer un climat de bien être dès l'arrivée du client sur le site
- Répondre aux attentes et de conseiller les clients dans une démarche pro active en étant force de proposition afin d'optimiser les ventes.

COMPÉTENCES ACQUISES :
 À l'issue de la formation, le participant sera capable d'optimiser les ventes, accueillir et gérer un client

	INTER ENTREPRISE	INTRA ENTREPRISE
DURÉE	Contacteur l'Ecole des Chefs	Selon vos disponibilités
TARIFS	700 Euros HT	1500 Euros HT la journée de 7h
PARTICIPANTS	minimum 6 maximum 12	minimum 2 maximum 12

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Positionnement des connaissances des participants au début du stage et en fin de stage
- Pédagogie active et participative, avec beaucoup de mise en situation, échanges, exposés, exercices
- Un support papier reprenant les points indispensables de cette formation
- Etude de l'établissement concerné

ÉVALUATIONS :

- Questionnaire
- Tests de mise en situation avec correction
- Questionnaire d'évaluation de la formation



PROGRAMME

AVOIR LES BONNES ATTITUDES

- ~ Le langage verbal et non verbal (la voix, le regard, la démarche, la tenue, a gestuelle ...) et l'impact sur le client
- ~ L'écoute et l'empathie (comment entrer dans le cadre de référence du client)

COMMENT ADOPTER UN ACCUEIL ONE TO ONE

- ~ Un client = un accueil personnalisé
- ~ Les expressions de bienvenue de prise de congé
- ~ L'accueil des clients fidèles
- ~ Comment le personnel en contact avec la clientèle, véhicule l'identité du site

LA RELATION CLIENT PENDANT LE SERVICE

- ~ Déterminer ses attentes et les anticiper
- ~ Structurer l'entretien avec le client
- ~ S'enquérir de la satisfaction du client

UTILISER CETTE RELATION RÉUSSIE POUR OPTIMISER LES VENTES

- Quand le serveur devient vendeur :
- Cela implique l'étude de la connaissance des produits :
- ~ Les produits du bar
 - ~ Les autres boissons
 - ~ La carte des vins (savoir situer les régions)
 - ~ Les menus et les places à la carte

BILAN DE FIN DE STAGE

- ~ Quizz
- ~ Questionnaire de satisfaction
- ~ Échanges entre les stagiaires et les intervenants sur les acquis et le déroulement

