



~ 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 | Contacter 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

