HM FORMATION

Programme de formation

L'accueil et les techniques de vente en salle

Domaine : Technique

Modalité de la formation : Présentiel

Objectifs :

- Perfectionner l'accueil téléphonique, la prise de messages et de réservations
- Améliorer la prise en charge du client de l'accueil à la fin du repas
- Gérer les situations difficiles et adopter un comportement adapté
- Comprendre les enjeux de la relation client et de la vente en restauration
- Acquérir les techniques de vente adaptées à la restauration
- Améliorer son potentiel et ses compétences en salle et gagner en confiance en soi

Pré-requis : Connaissances du monde CHR et expérience en salle souhaitée.

Public : Serveurs, ou toute personne amener à être en relation avec les clients en salle de restaurant, bar, brasserie.

Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement :
Formation réalisée sur poste de travail en condition réelle avec jeux de rôles et cas pratiques (client simulation, débriefing etc…).
Apports théoriques (30%) et application pratique (70%) en salle.
Echanges actifs formateur / stagiaire(s).
Support de cours remis en fin de formation.

Modalités d'évaluation des connaissances ou d'appréciation des résultats de l'action de formation :
Evaluations pratiques en situation d'apprentissage complété par une auto-évaluation des acquis en fin de formation.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants : Fiche d'évaluation à chaud à l'issue de la formation.

Modalité de suivi de l'action de formation : Feuille d'émargement co-signée par demi-journée ou séance de formation.

Détail du programme :

L'accueil du client :

- apprentissage de l'accueil
- Comment recevoir le client
- Comment recevoir le public
- Savoir accueillir en anglais «très facile »

Ex : Bonjour, bonne journée, votre note .....

Attitudes et comportements à adopter

- Image de soi et des autres
- S'affirmer : Ni hérisson, ni paillasson
- Savoir s'impliquer et savoir dire non
- Surmonter ses blocages personnels

Prévenir et gérer les conflits

- Eviter les pièges
- Evaluer la compatibilité des personnes
- S'exprimer, s'adapter aux passifs, agressifs et manipulateurs

La prise en charge du client au téléphone

- Prendre des notes
- L'accueil téléphonique
- Les demandes d'informations
- Les réservations

La prise de commande à «table»

- Noter les demandes de changement de menu
- Passer une commande au chef de cuisine.
- Connaître le menu et maitriser sa carte
- Identifier les produits à fort potentiel
- Connaître le contenu d'un plat, dessert, etc…

Préambule : Gagner en technicité

- Préparer l'arrivée du client avant le service
- Maîtriser son offre et les spécificités du jour, connaître les produits à forte marge
- Présenter les spécialités, le menu du jour ou les formules pour les rendre attractives
- Commercialiser la carte, les menus, les suggestions, la cave, le bar (argumentation commerciale, connaissance du produit et du terroir)
- Poser les bonnes questions au bon moment
- Développer une attention constante de l'arrivée au départ de chaque client

Améliorer son potentiel

- Prendre de conscience de ses aptitudes personnelles
- Optimiser son potentiel
- Avoir confiance en soi
- Créativité et enthousiasme
- Participer à l'esprit d'équipe

Développer les ventes additionnelles

- Qu'est-ce qu'une communication efficace ?
- Communication verbale et non-verbale

- Typologie des clients
- Les techniques de vente

Maîtrise de l'offre

- Ecoute de la demande
- Conseil et argumentation de l'expert

Les cas d'école de la vente additionnelle

- Le client n'a pas d'idée précise
- Comment vendre le plat du jour
- Comment vendre plus de vin
- Comment vendre des desserts
- Comment vendre un apéritif
- Comment intéresser aux nouveaux produits

Traitement des objections : les conséquences positives

- Principes de la motivation
- Intérêts du « vendeur actif »
- Progression et dynamisme

Appréhender les techniques de vente en restauration

- Savoir proposer et donner envie.
- Adapter ses suggestions en fonction du profil client
- Suggérer des produits complémentaires ou une montée en gamme
- Gérer une insatisfaction pour fidéliser son client

Sanction de la formation : Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)