

Accueil et vente en restauration

🕒 7h

📅 1 jour

💶 300€ net de taxes

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation.

Public

Toutes personnes amenées à exercer en salle de restauration.

Objectifs de la formation

- Prendre en charge le client de la porte à la table
- Identifier les vraies attentes des clients
- Conseiller le client dans ses choix
- Vendre mieux et fidéliser le client

Contenu de la formation

- **Apprendre les règles de base du service**
 - Echange de pratiques
 - Prise de commande, suivi de commande
 - Prise en charge de la table jusqu'au départ du client
 - Premier contact avec le client
- **L'accueil au point de vente**
 - L'accueil avant l'accueil, le téléphone, la réception, le sourire
 - Les mécanismes psychologiques liés à l'accueil
 - Les exigences du public
- **Soigner l'image offerte au client**
 - La présentation : la voix, la posture, le regard, les gestes
 - L'image de soi, l'image perçue par autrui

- **Identifier les besoins de la clientèle :**
 - L'écoute active : questionner, comprendre, re-formuler
 - Faire la différence entre besoin et envie
- **L'accueil pour vendre**
 - Le comportement vendeur, écouter, séduire et convaincre
 - Argumenter, conseiller, fidéliser la clientèle
 - Vendre le concept de l'établissement
 - Parler « vrai » pour vendre plus. Le langage sensoriel

Modalités pédagogiques

Cette formation repose sur une pédagogie active et participative. Des ateliers pratiques et jeux de rôles sont mis en place tout au long de la formation.

Modalités d'évaluations

A l'issue de la formation, un contrôle des connaissances est organisé sous la forme d'un questionnaire corrigé par le formateur.

Modalités et délais d'accès

Formation en présentiel ou visioconférence

INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

INTRA : nous contacter

Une partie de nos locaux est adaptée pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous êtes porteur d'un handicap, n'hésitez pas à nous contacter afin de voir ensemble les aménagements nécessaires.

Nos formateurs

L'ensemble de nos formateurs justifient d'une expérience reconnue dans le domaine de l'accueil de la clientèle et de la vente en restauration.