

## Programme complet

### 1) Créer une ambiance commerciale

- Etre attentif à la mise en place et à l'ambiance générale du restaurant ;
- Gagner en efficacité et en qualité d'accueil ;
- Accompagner les clients à table ;
- Assurer un bon début de service en utilisant les bons mots et les bons gestes.

### 2) Soigner l'image offerte au client

- Soigner sa présentation : La voix, la posture, le regard, les gestes ;
- Etre conscient de son image et de l'image perçue par autrui.

### 3) Les techniques de ventes propres au restaurant et/ou au bar

- Se préparer mentalement à la vente (les objectifs de vente) ;
- Etre capable de décrire chaque produit avec un vocabulaire groumant et vendeur ;
- Connaître les habitudes alimentaires de la clientèle étrangère ;
- Savoir anticiper les attentes ;
- Connaître les bases d'une prise de commande efficace.

### 4) La prise de commande

- Comprendre l'importance de l'écoute active et de la reformulation afin de conseiller efficacement le client ;
- Oser proposer le meilleur ;
- Savoir faire du « cross selling » ou réaliser des ventes complémentaires ;
- Etre capable de faire du « up selling » ou vendre des produits plus chers.

### 5) Le départ du client

- Savoir apporter la facture et prendre congé.

## Objectifs pédagogiques

Répondre avec efficacité aux attentes des clients ;

Acquérir les techniques de ventes et de ventes additionnelles en restauration pour vendre plus ;

Valoriser l'image de marque du restaurant.

## Public concerné

Superviseur, Maître d'hôtel, chef de rang et tout le personnel de salle et du bar susceptible de prendre une commande.

## Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire

## Durée

12h00

## Moyens Pédagogiques

Projection PowerPoint

Livret de formation remis à chaque participant

Travaux pratiques avec des mises en situation à l'aide du matériel disponible au restaurant

## Evaluation du contrôle des connaissances

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de mises en situation et de travaux pratiques.

## Mode de validation de la formation

Attestation de formation.