

Service en salle et vente additionnelle en restauration

Pour plus d'information sur cette formation, merci de contacter notre responsable pédagogique à l'adresse mail : maformation@kalyane.com

DOMAINE

Service et relation client

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtrise des 7 étapes de la qualité d'un service
- "Vendre" les différents produits de la carte et des menus
- Réaliser des "ventes additionnelles" : entrées, vins, desserts, cafés
- Avoir une bonne organisation de travail
- Participer à la gestion des personnels et des stocks
- Gérer la relation client

PUBLIC CIBLE

Tout le personnel de salle, direction, chef de service

PRÉREQUIS

Aucun

PROGRAMME

- Accueil : accueil téléphonique, accueil à l'arrivée du client
- Accompagnement et installation à table, prise de commande
- Proposition des suggestions (plat du jour, menus, vins, etc.)
- Service des entrées, plats, desserts et boissons
- Remise de l'addition, remerciements, salutation au départ du client
- Gestion des requêtes et remarques



- Acquérir les techniques de vente
- Les techniques de service à la disposition des ventes additionnelles
- Savoir bien identifier les différents types de clientèle
- Savoir s'adapter à tout type de clientèle en devançant ses désirs
- Maitriser son offre
- Les différents modes de communication
- Maitriser les suggestions et les éléments qui donnent envie
- Développer, argumenter et dynamiser son offre
- Traiter les objections
- Prévenir et maitriser les situations à risques
- Comment réagir en cas de conflit
- La fidélisation
- Apprendre à mieux connaître son propre fonctionnement et celui des autres au quotidien dans la relation de vente client
- Découvrez les besoins de votre client sans oublier ses habitudes
- S'entraîner à l'écoute active par les techniques de questionnement et de reformulation : découvrir les besoins et les habitudes du client afin de l'orienter vers le bon produit
- La reformulation comme outil de valorisation
- Savoir conclure une vente
- S'entraîner pour agir et faire agir autrement en fonction du type de clients et du type de produits
- La vente additionnelle par la vente de produits complémentaires au client
- Jeux de rôle :
 - Client qui veut un produit mais n'a pas d'idée précise
 - Comment vendre le plat du jour
 - Comment vendre plus de vin
 - Comment vendre les desserts
 - Comment vendre un apéritif
 - Le client qui veut un produit précis sans s'intéresser aux autres produits
- La vente additionnelle autrement : mon client m'apporte de nouveaux clients
- Jeu de rôle : le client d'affaire qui pourrait être aussi un acteur de la vie locale (repas associatifs, etc.)

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentation théorique : exposé par le formateur
- Echanges d'expériences avec le formateur et les autres participants



- Cas pratiques et corrigés de manière collégiale : exercices pratiques et corrigés, testing individuel, réflexions pratiques sur ses objectifs

MODALITÉS DE FORMATION

Présentiel

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

QCM et attestation de fin de stage

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

Fiche d'appréciation remise au participant à la fin de chaque module de formation

LIEU DE FORMATION : sur site client

DURÉE : 21 heures soit 3 journées

HORAIRES DES SESSIONS : 9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30

PRIX : À partir de 2919 euros par personne

NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : referenthandicap@kalyane.com

