Formation

Les ventes additionnelles

Version 1 – 03/2021

Public

– Tout personnel accueillant de la clientèle en restaurant.

Délais d'accès

- Entre 5 et 15 jours ouvrés

Durée

– 1 jour

Pré-requis

– Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs pédagogiques

– Comprendre les enjeux liés à l'accueil en restauration
– Effectuer la prise en charge du client de l'accueil à la fin du repas
– Assurer l'accueil téléphonique, la prise de messages et de réservations

Compétences visées

1. Mieux cerner les attentes des clients
2. Renforcer ses connaissances en techniques de vente
3. Développer des comportements efficaces dans la vente en face
4. à face pour augmenter les ventes de son établissement
5. Développer son écoute active
6. Savoir conclure une vente

Méthodes pédagogiques

1. Méthodes actives et dynamiques : Exercices de mise en situation, débriefing, quizz. Apports théoriques.
2. Support de présentation et documentation (fournis en fin de formation aux participants).
3. Évaluations formatives durant des mises en situations. Quizz et questionnaires

Programme

1. La qualité de service

2. Savoir parler du prix d'un produit

3. Les ventes additionnelles en cohérence avec l'analyse de la carte du restaurant

4. Susciter l'envie chez le client

5. Les astuces d'une vente additionnelle réussie

Tarif

Formation sur-mesure - Nous consulter

Accessibilité

Les modalités d'accès (numériques, physiques, informatives) sont prévues au cas par cas par chaque agence du groupe Naooen. Pour toute question à ce sujet, n'hésitez pas à vous référer à la page accessibilité www.naooen.com/accessibilite, ou auprès de votre contact au sein de l'agence.

Evaluation

Fiche individuelle d'appréciation de la formation

Attestation individuelle de participation

Validation

Attestation de formation

Suite de parcours / débouchés