



# ACCUEIL ET VENTE EN RESTAURATION

POUR UNE DEMARCHE QUALITÉ DANS LES RESTAURANTS ET BRASSERIES

**Public :** La formation s'adresse aux restaurateurs et aux serveurs.

**Pré-requis :** Aucun.

**A L'ISSUE DE CETTE FORMATION,** les participants seront capables de :

- 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.

Les objectifs pédagogiques étant de connaître les mécanismes psychologiques liés à l'accueil, de comprendre l'impact de l'image sur la fréquentation de la clientèle, d'identifier les besoins de la clientèle ainsi que d'acquérir des techniques de ventes éprouvées.

**1**  
**JOUR**

- ▶ INTER ENTREPRISES
- ▶ 8 À 12 PARTICIPANTS

## Apprendre les règles de base du service

- ▶ Premier contact avec le client
- ▶ Prise de commande, le suivi de la commande
- ▶ Prise en charge de la table jusqu'au départ du client
- ▶ Echange de pratiques

## L'accueil au point de vente

- ▶ L'accueil avant l'accueil, le téléphone, la réception
- ▶ La gestion des attentes, l'attitude et 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
- ▶ L'esprit d'équipe : une bonne communication interne, gestion des conflits

## Identifier les besoins de la clientèle

- ▶ L'écoute active : questionner, comprendre, re-formuler
- ▶ Faire la différence entre besoin et envie
- ▶ Identifier les freins

## 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

### VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques et jeux de rôles.

### INTERVENANTS :

Spécialisés dans l'accueil et la relation client en restauration.