UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

14 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

# DÉVELOPPER LA VENTE À EMPORTER AVEC UN SERVICE DE QUALITÉ

**PUBLIC : Responsables d'établissements de restauration, chefs de cuisine, responsable de salle ou réception**

**PRÉ-REQUIS: Avoir une offre de restauration existante ou un projet concret de développement de la vente à emporter. Être à l'aise avec les outils numériques de base (navigation web, messagerie, utilisation d'un smartphone ou ordinateur portable).**

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

- Créer une carte de vente à emporter : choisir les bons plats et déterminer les prix
- Organiser la vente et la livraison
- Sélectionner les bons partenaires : plateformes de livraisons, logiciels de Click&Collect… Promouvoir leur offre en ligne via une stratégie de communication simple et efficace.
- Suivre leurs résultats commerciaux (KPI) et mettre en place des actions de fidélisation client.

## MÉTHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'études de cas CHR et d'ateliers pratiques,

Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

## VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation

UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

14 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

## DÉTAIL DE LA FORMATION

### MODULE 1 : CONCEVOIR ET RENTABILISER SON OFFRE DE VENTE À EMPORTER

#### ETABLIR LE DIAGNOSTIC DE SON ETABLISSEMENT

- Identifier ses atouts et limites pour la vente à emporter
- Evolution du marché
- Les tendances de consommation
- Contraintes légales et d'hygiène

#### CRÉER UNE CARTE RENTABLE ET ADAPTEE A LA VENTE A EMPORTER

- Savoir concevoir une carte simple, rentable et qualitative
- Sélectionner les produits adaptés

### MODULE 2 : ORGANISER LE SERVICE ET GARANTIR LA QUALITE

#### ORGANISER LA PRODUCTION ET LES FLUX DE SERVICE

- Adapter les flux cuisine / service à la vente à emporter
- Répartition des tâches
- Chronologie de la commande

#### MAINTENIR UNE QUALITE DE SERVICE EQUIVALENTE

- Soigner le parcours client « à emporter »
- Les 5 moments clés du parcours client

#### ATELIER COLLECTIF : FORMALISER UN MINI-PROCESS QUALITE

- Standardiser les pratiques pour un service fluide

### MODULE 3 : CHOISIR LES BONS PARTENAIRES

#### LES CIRCUITS DE DISTRIBUTION ET LA STRATEGIE MULTICANAL

- Identifier les canaux adaptés à son établissement
- Créer une identité visuelle cohérente

#### SELECTIONNER LES BONS OUTILS ET PARTENAIRES DIGITAUX

Choisir des solutions efficaces et rentables
- Les différentes plateformes

### FIDELISER SA CLIENTELE

- Introduire la dimension « communication & fidélisation »

## MODULE 4 : PROMOUVOIR SON OFFRE DE VENTE À EMPORTER ET FIDÉLISER SA CLIENTELE

### PROMOUVOIR SON OFFRE EN LIGNE ET HORS LIGNE

- Savoir valoriser son offre de vente à emporter sur les bons canaux
- Utilisation des réseaux sociaux

### SATISFACTION ET FIDÉLISATION CLIENT

- Analyser les retours clients et ajuster son offre

### SUIVRE LA PERFORMANCE ET PLANIFIER SES ACTIONS

- Mettre en place un suivi simple et continu de la performance commerciale et de la satisfaction

**INTERVENANTS :**

Consultants spécialisés en marketing et communication digitale