



TECHNIQUES DE VENTE EN RESTAURANT

ORGANISME DE FORMATION

Raison sociale : SARL FRANCK THOMAS FORMATION - N° de SIRET : 799 291 703 00012
N° Déclaration Activité Prestataire de Formation : 93060733706
FTF est reconnu « Qualifié OPQF » le 22/02/2017 sous le n°0217SP003278
Adresse : 147 impasse de la Brague - Résidence « Le Méridien » Villa n°2 - 06600 Antibes
Tél : 07 50 49 20 21 - E-mail : nadia@franckthomas.fr - Site internet : www.franck-thomas.fr
Interlocuteur à la disposition des entreprises et des stagiaires : **Nadia Droniou**
Domaine : Sommelierie – **Thème** : Vente – **Formacode** : 42739
Modalité : Présentiel – Effectif minimum de 2 et maximum de 8
Public ciblé : Personnel de salle, managers, gérants salariés, responsables de cuisine

OBJECTIFS

- Maîtriser les meilleures techniques de vente
- Acquérir des réflexes de vente
- Vendre sans être technique
- Comprendre les profils des clients
- Déceler le besoin du client
- Maîtriser une relation de confiance

PROGRAMME DE FORMATION

- Techniques de ventes : Apprendre les différentes méthodes de techniques de ventes adaptées à la restauration
- Les différentes méthodes de prise de commande
- Utiliser sa technique en fonction de sa personnalité
- Savoir vendre un vin sans être technique
- Savoir installer une relation de confiance avec vos clients
- Savoir saisir et anticiper le besoin du client
- Comprendre le profil des différents clients
- Développer un savoir-faire pour réaliser des ventes additionnelles
- Apprendre à gérer les objections et les conflits
- Développer un vrai suivi de la relation client
- Apprendre à prendre congé d'un client
- Former à articuler et poser sa voix
- Apprendre à gérer ses émotions afin de mieux les transmettre

PRÉ-REQUIS

- Maîtriser les fondamentaux du service en salle
- Être capable d'accueillir la clientèle de l'établissement
- QCM au départ de la formation

MODALITÉS TECHNIQUES, PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

Être majeur pour la dégustation de vin

1. les modalités pédagogiques :

Cas pratiques, méthode de l'incident et discussion collective
Jeux de rôles : langage et gestuelle face à un client

2. le rôle du ou des formateur(s) :

Evaluer les compétences - Evaluer les acquis - Apport théorique
Animer le groupe et faire émerger les solutions par des techniques d'animation participative (questions ouvertes, chercher l'erreur, méthode de l'incident...)

3. les matériels utilisés :

Présentations sur divers PowerPoint développés par Franck Thomas Formation

4. les documents remis aux participants :

Copie des présentations PowerPoint et des documents de support remis aux stagiaires sur clé USB fournie par Franck Thomas Formation

5. nature des travaux demandés aux participants :

Réaliser un commentaire de dégustation - Être en capacité de rédiger une fiche de synthèse sur la présentation d'un accord mets et vins
- Choisir des vins en accord avec des menus - Classifier des vins par style de vin et par région

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Des connaissances : QCM de fin
- De l'appréciation des participants : compte-rendu d'intervention formateur et évaluation stagiaire