



VENTE EMOTIONNELLE DU VIN (TECHNIQUES DE THEATRE) – NIVEAU 2

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** : Accueil de la clientèle – **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 et optimiser la relation commerciale avec le client de l'accueil à la prise de congé
- Utiliser ses émotions, sa gestuelle, sa posture et sa voix comme un outil, pour une meilleure communication avec le client
- Appréhender la salle de restaurant comme une scène de théâtre
- Le stagiaire devient l'acteur et le metteur en scène de son service

PROGRAMME DE FORMATION

- Apprendre à réaliser des descriptions commerciales avec émotion et suscitant l'envie du client
- Développer un savoir-faire pour réaliser des ventes additionnelles
- Développer un vrai suivi de la relation client
- Lâcher-prise, laisser ses soucis au vestiaire
- Repérer et se libérer de ses complexes, du stress qui entachent la relation à l'autre (le client, les collègues)
- Dédramatiser les erreurs et les conflits, déjouer les incidents de service
- S'amuser pour que le service en salle devienne un jeu : une pièce de théâtre
- Exercices de théâtre amenant à une meilleure appréhension de son corps, sa posture et sa gestuelle
- Retrouver sa spontanéité, sa joie, sa motivation et l'amour du métier
- Répondre aimablement et avec efficacité aux objections et agressions du client

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