

Argumentation commerciale en HCR

Compétences en Hôtellerie-Restauration

CONTEXTE

Le succès d'une entreprise de restauration dépend en grande partie des ventes réalisées par les équipes chargées de l'accueil et de la prise de commande.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants devront être en mesure de :

- Communiquer de façon positive avec la clientèle
- Favoriser les ventes dès l'arrivée du client
- Effectuer des ventes additionnelles

PUBLIC CONCERNE

Tout personnel travaillant en contact avec la clientèle

CONTENU

Les thèmes suivants seront développés par l'intervenante :

- la notion de service
- les besoins fondamentaux
- les besoins spécifiques de chaque type de clientèle
- la communication verbale et non verbale
- la communication positive
- l'écoute active
- la reformulation
- le sourire « vrai »
- l'empathie
- la connaissance des mets et boissons proposés
- l'argumentation commerciale
- la prise de commande
- la vente additionnelle
- le suivi commercial pendant le service

OUTILS / METHODES

Les méthodes d'animation développées privilégient les méthodes actives, inductives. C'est-à-dire qu'il sera proposé aux participants de partir de leur expérience, de leur situation

professionnelle, de leurs représentations. Les participants deviennent ressources en complément de l'animateur.

- Jeux de rôle
- Mise en situation
- Utilisation d'une caméra vidéo
- Projection de documents
- Analyse de pratique

Des mises en situation seront effectuées, elles seront suivies d'analyse de pratique

VALIDATION

Attestation de formation

INTERVENANTS

Formatrice professionnelle de la restauration qui intervient auprès de salariés en Intra ou Inter et auprès des stagiaires en formation diplômante (CQP, Titre Pro. et CAP)

- BEP Cuisine
- BTS Hôtellerie spécialité Art de la table & du service
- 5 ans d'expérience en restauration traditionnelle et service traiteur
- Diplôme de Formateur de Niveau III
- Formatrice depuis 8 ans

DUREE

Module de 14 heures en format groupe interentreprises ou en intra (2 jours)

TARIF

Sur demande

CALENDRIER

- SUR DEMANDE

CONTACT

dominique grelié
06 15 19 36 93



Argumentation commerciale en HCR

Compétences en Hôtellerie-Restauration

ENGAGEMENT

Vous allez pouvoir communiquer de façon positive avec la clientèle afin de favoriser les ventes dès l'arrivée du client et effectuer plus de ventes additionnelles afin d'augmenter le chiffre d'affaire de la restauration

FINANCEMENT

Plan de formation de l'entreprise, DIF ou CPF, auto-financement



CAP FORMATION

6 rue Benoît Frachon - 44800 SAINT-HERBLAIN / Tel : 02 28 44 32 14 / Fax : 02 28 44 32 39

capformation@capformation.net / www.capformation.net

Code NAF : 8559 A - SIRET : 493 588 222 000 56

Association Loi 1901 - enregistrée sous le numéro 52 44 05 195 44 - Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

