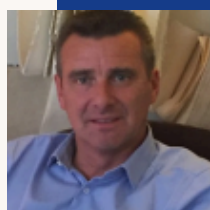


## Booster ses compétences en techniques de vente additionnelle

### Possibilité d'intervenir dans vos locaux

2 jours, soit 14 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



**M. Fernand  
HELMER**  
Consultant

### Objectifs pédagogiques

- Développer les attitudes, les comportements et les savoir-être adéquats pour augmenter les ventes de son établissement.
- Savoir décrypter les différents leviers de la vente additionnelle et renforcer ses techniques de vente.

### Certification

Possibilité de valider tout ou partie de la certification par bloc de compétences :

- Titre à finalité professionnelle de niveau 3  
Serveur en restauration
- RNCP 37860
- CERTIFICATIONS ET SERVICES -  
TOURISME HOTELLERIE  
RESTAURATION LOISIRS
- Date d'enregistrement : 19-07-2023

### Contenus de la formation

#### Connaître et identifier les produits de la vente additionnelle

- La connaissance de sa carte sur le bout des doigts
- Préparation d'un argumentaire de vente pour l'ensemble des produits de sa carte
- L'upselling et crossselling
- Les apéritifs, les boissons fraîches et chaudes, les digestifs, la vente à emporter, les suggestions du moment mais aussi les soins, les offres SPA.

#### Informier le client de toute l'offre disponible

- La mise en valeur des produits proposés
- L'affichage dans l'établissement : carte, suggestion et tableau
- La carte : outil de vente et de gestion
- La communication externe, les promotions sur le web et les réseaux sociaux

#### Comprendre les besoins et les attentes du client

- Développer l'orientation « Client » : conseiller ses clients et établir une bonne relation avec eux
- Découvrir les différentes typologies de clients
- Ecouter les clients et les mettre à l'aise
- Susciter l'envie chez les clients
- Sélectionner la méthode de réfutation des objections : sécurisation du client, adaptation du discours

#### Maîtriser les leviers de développement des ventes

- La mise en avant et la valorisation de son offre
- La promotion et ses leviers : le prix, la qualité du produit, la saison...
- Les offres packagées
- Les produits spécifiques liés à des événements
- La mesure des résultats pour voir les progrès
- L'implication du personnel

#### Bilan de la formation

- Discussion avec les participants sur les acquis de formation
- Remise d'un certificat de formation en fin de session

## Booster ses compétences en techniques de vente additionnelle

### Modalités d'accès

Professionnels de l'Hôtellerie-Restauration.  
Aucun prérequis.

### Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

### Modalités d'inscription

**Contact : [fpc@cefppa.eu](mailto:fpc@cefppa.eu)**

En ligne sur [cefppa.eu](http://cefppa.eu), en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO  
[espaceformation.akto.fr](http://espaceformation.akto.fr)

- **Pour les particuliers**

Via le portail du Compte Formation (CPF)

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

### Coût

**850 €, prix net**



### Lieu

CEFPPA Adrien Zeller  
4 rue Eugénie Brazier  
67400 Illkirch-Graffenstaden

### Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

### Méthodes pédagogiques

- Différents exercices pratiques constituant un support écrit, relayé par un questionnaire de connaissances à la fin du stage.
- Débat thématiques, questions/réponses.
- Création d'un plan d'action personnalisé.
- Formation en présentiel

### Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

### Taux de satisfaction

- 128 formations réalisées en 2023
- 625 stagiaires
- 4,6 / 5 de satisfaction globale

