



★ **M. Cédric KUSTER**
Directeur de Restaurant

Dates de la formation

Lundi 12 et Mardi 13 juin 2023
2 jours, soit 14 heures
8h30 - 12h / 13h - 16h30

Objectifs pédagogiques

Développer les attitudes, les comportements et les savoir-être adéquats pour argumenter et optimiser les ventes de son établissement (restauration/réception). Savoir accueillir et gérer un client.

Méthodes pédagogiques

Alternance de données théoriques et de mises en situation professionnelles : les thèmes de la formation seront traités au travers de jeux de rôle, de simulations, d'exercices et d'études de cas.

Remise d'un livret pédagogique.
Formation en présentiel collectif.

Public et prérequis

Professionnels de l'Hôtellerie -
Restauration.
Aucun prérequis

Coût

850 €, prix net.

Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 Rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Ce programme est accessible
aux personnes en situation de
handicap.

Vente Additionnelle : Comment générer du revenu ?

► Programme détaillé

► Connaître et identifier les produits de la vente additionnelle

- La connaissance de toute 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

► Informer 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
- Suggérer sans pousser le client à la consommation
- Susciter l'envie chez les clients
- Savoir offrir un peu, pour recevoir beaucoup
- Sélectionner la méthode de réfutation des objections : sécurisation du client, adaptation du discours

► 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 stage

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

www.cefppa.eu

Tél. (+33)3 90 40 05 19

e-mail : fpc@cefppa.eu

4 rue Eugénie Brazier 67400 Illkirch-Graffenstaden

SIRET : 351 858 071 00027

Déclaration d'existence auprès de la Préfecture :
42 67 015 14 67

CEFPPA
Adrien
Zeller
POUR L'INDUSTRIE
HÔTELIÈRE

► **Contactez
nos conseils en formation**

Tél : 03 90 40 05 19

E-mail : fpc@cefppa.eu