



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

Dates de la formation

Lundi 4 et Mardi 5 avril 2022
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.

Public et pré-requis

Professionnels de l'Hôtellerie - Restauration.
Aucun pré-requis

Coût

900 €, prix net.

Lieu

CEFPPA
4 Rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap.



SIRET : 351 858 071 00027
Déclaration d'existence
auprès de la Préfecture :
42 67 015 14 67

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



► Contactez nos conseils en formation

Tél : 03 90 40 05 19
E-mail : fpc@cefppa.eu