

## PROGRAMME DE FORMATION

### THEMATIQUE : LES TECHNIQUES DE VENTE EN RESTAURATION :

« De la vente à la vente additionnelle en restauration »

NIVEAU : Perfectionnement

TYPE D'ACTION : Action de formation

TARIFS : Voir le devis ci-joint ou la grille tarifaire (site internet, affiché dans nos locaux).

DELAI D'ACCEPTATION : Mise en place de votre formation, dès retour du devis signé et accord du financement.

DUREE : Une journée, soit 7 heures de formation.

LIEU : Sur site

PUBLIC : Personnel de salle, de cuisine.

ACCESSIBILITE HANDICAPE : dans nos locaux, conditions d'accueil et d'accès au public en situation d'handicap.

EFFECTIF : De 2 à 10 personnes maximum.

PRE-REQUIS : Aucun

INTERVENANT : Bernard MICHAUD, formateur en hôtellerie restauration, en communication et management.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Différencier les techniques Up Selling et Cross Selling en restauration
- Déterminer les différents biais et types d'argumentaires en restauration
- Développer des arguments en utilisant le concept des trois niveaux
- Passer d'une attitude passive à une dynamique de vente
- Adopter une attitude de vendeur et communiquer par le « non verbal »
- Valoriser ses produits par ses propositions
- Renforcer ses compétences en vente au restaurant
- Promouvoir les produits à forte marge
- Présenter avec gourmandise : les spécialités maisons, les vins et les boissons, etc.
- Observer, écouter, questionner, argumenter de façon attractive

### CONTENU DE LA FORMATION :

Avons-nous décodé la symbolique d'une assiette ?

Up Selling et Cross Selling, quoi de neuf avec des concepts anciens ?

Des mets et des mots, que signifie ce concept et comment l'appliquer concrètement ?

La description du produit et de l'expérience à vivre

L'argument métaphorique, comment le créer et sublimer une prestation ?

La richesse linguistique, se différencier par les mots et les attitudes

Les mots du goût et des saveurs

Vendre ou distribuer, quelle différence sur le terrain ?

La vente additionnelle en restauration

Les 3 niveaux d'argumentation (1) les ingrédients (2) les saveurs et les goûts (3) les émotions 

## LES METHODES PEDAGOGIQUES :

- L'aller-retour « théorie pratique » est la modalité choisie
- La pédagogie est basée sur une interaction permanente entre les participants et le formateur
- Le formateur met les participants le plus possible en activité, grâce à des S.R.P. (Situation à Résolution de Problème). C'est une pédagogie par l'action
- L'objectif, pour le formateur est de garantir un corpus de connaissances pour l'ensemble des apprenants. Si les pratiques sont diverses, chacun doit pouvoir regarder sa propre pratique à la lumière des concepts, chacun doit pouvoir se situer et jauger rapidement sa capacité « à vendre et à développer des arguments qui possèdent un poids émotionnel »
- Le formateur peut utiliser l'outil « vidéo afin de restituer « en effet miroir » les réalités entendues - Interprétation en tant qu'acteur dans des jeux de rôle, une situation est donnée afin de mettre en évidence l'utilisation des divers savoirs, savoir-faire ou savoir-être sous-jacents des apprenants. L'analyse des pratiques s'élabore à partir des scénarii réalisés : les apprenants devront « jouer » des scènes de la vie courante dans le cadre de leur activité. Les séances sont filmées et permettent de déterminer des axes de progrès en termes de didascalies (c'est-à-dire d'indications d'action)

## LA SANCTION DU STAGE :

Délivrance d'une attestation de stage et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises au cours de ce dernier.

## LES MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI :

**Évaluation pédagogique :** au cours de la formation, des évaluations formatives au travers de questionnaires et de mises en pratique sont réalisées.

**Évaluation de satisfaction « à chaud » :** elle permet à chaque stagiaire d'exprimer son opinion sur le déroulement du stage au travers de divers indicateurs de qualité.

**Évaluation de satisfaction « à froid » :** un mois après la formation, le stagiaire a la possibilité de formuler son ressenti sur la formation, son efficacité, son bien-fondé avec un regard plus objectif, riche d'un mois d'expérience nouvelle. L'analyse de ces retours nous permet d'améliorer sans cesse nos formations et de les adapter au plus proche du besoin de nos clients.

## LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

### Sur site :

- ✓ Une salle de réunion adaptée à la réalisation D'études de cas.
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board