



EFFICIENCELAB

FICHE TECHNIQUE

TECHNIQUES DE VENTE EN RESTAURATION

OBJECTIFS :

- Être force de proposition, augmenter le CA grâce aux techniques de la vente additionnelle.
- Renforcer ses capacités à communiquer dans une situation de vente.
- Perfectionner ses talents et compétences de vendeur en situation réelle de travail pour déclencher l'acte d'achat.
- S'entraîner à valoriser son offre de restauration.

PUBLIC CIBLE : Serveurs, maîtres d'hôtel, chefs de rang, barmans, room service

PRÉREQUIS : Avoir de l'expérience en service client

DURÉE : 14H

PROGRAMME :

- La Qualité de service
 - Les enjeux commerciaux
 - Le cadre de référence des clients
 - La servuction
- La communication dans une situation de vente
 - La communication non verbale : les erreurs à éviter
 - La communication verbale : les expressions à privilégier
 - Les freins à la vente
- Les techniques de vente
 - L'argumentation C.A.B : valoriser ses produits
 - La vente conseil et les techniques d'influence en restauration
 - Les questions qui déclenchent les ventes
 - La vente additionnelle : susciter l'intérêt et augmenter le ticket moyen (upsells et crossells)
 - Les mots savoureux qui donnent envie
- Le traitement des objections
 - Les différentes objections rencontrées
 - Les différents profils psychologiques des clients
 - L'objection Prix
 - Méthodologie et traitement des objections
- Jeux de rôle et mises en situation

EFFICIENCE LAB

LEADER ACADEMIE – SARL- AU CAPITAL DE 1500 EUROS
Immeuble ARAL, Morne Caruel, 97139 LES ABYMES
Siret : 80455315400035 - NDA : 01973140997
Tel : 0590.90.23.67 / Mail : contact@efficiency-lab.com



EFFICIENCELAB

- Entraînement à partir de situations clients simulées
- Debriefing individuel
- Définition des pistes de progrès

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et les travaux de groupes.
- Exercices pratiques à partir de cas concrets.
- Nombreuses mises en situation et restitution pédagogique.
- Remise d'un support aide-mémoire à chaque participant.

CONDITIONS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

- Inscription possible jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation
- Nos formations sont accessibles aux PSH. Si vous êtes en situation de handicap, merci de prendre contact avec notre référent handicap afin d'évaluer avec vous les possibilités de vous accueillir dans les meilleures conditions.

EFFICIENCE LAB

LEADER ACADEMIE – SARL- AU CAPITAL DE 1500 EUROS

Immeuble ARAL, Morne Caruel, 97139 LES ABYMES

Siret : 80455315400035 - NDA : 01973140997

Tel : 0590.90.23.67 / Mail : contact@efficiency-lab.com