UMIH Formation devient

AKTIVÉO FORMATION

La recette du succès !

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.aktiveoformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

14 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 6 À 10 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

ACCUEILLIR SON CLIENT ET VENDRE

POUR UNE DEMARCHE QUALITÉ DANS LES RESTAURANTS ET BRASSERIES

PUBLIC : La formation s'adresse aux restaurateurs et aux serveurs.

PRÉ REQUIS :

VISIO : **Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.**

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Prendre en charge le client de la porte à la table.
- Identifier les vraies attentes des clients.
- Conseiller le client dans ses choix.
- Vendre mieux et fidéliser le client.

Les objectifs pédagogiques étant de connaître les mécanismes psychologiques liés à l'accueil, de comprendre l'impact de l'image sur la fréquentation de la clientèle, d'identifier les besoins de la clientèle ainsi que d'acquérir des techniques de ventes éprouvées.

MÉTHODE :

Pédagogie active et participative : ateliers pratiques et jeux de rôles

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation

UMIH Formation devient

AKTIVÉO FORMATION

La recette du succès !

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.aktiveoformation.fr

0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

14 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 6 À 10 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

APPRENDRE LES RÈGLES DE BASE DU SERVICE

- Premier contact avec le client
- Prise de commande, le suivi de la commande
- Prise en charge de la table jusqu'au départ du client
- Échange de pratiques

L'ACCUEIL AU POINT DE VENTE

- L'accueil avant l'accueil, le téléphone, la réception
- La gestion des attentes, l'attitude et le sourire
- Les mécanismes psychologiques liés à l'accueil
- Les exigences du public

SOIGNER L'IMAGE OFFERTE AU CLIENT

- La présentation : la voix, la posture, le regard, les gestes
- L'image de soi, l'image perçue par autrui
- L'esprit d'équipe : une bonne communication interne, gestion des conflits

IDENTIFIER LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

- L'écoute active : questionner, comprendre, re-formuler
- Faire la différence entre besoin et envie
- Identifier les freins

L'ACCUEIL POUR VENDRE

- Le comportement vendeur, écouter, séduire et convaincre
- Argumenter, conseiller, fidéliser la clientèle
- Vendre le concept de l'établissement
- Parler « vrai » pour vendre plus, le langage sensoriel

LE PLUS AKTIVEO FORMATION :

AKTIVEO formation a le plaisir de vous offrir **gratuitement un abonnement de 6 mois à toute la bibliothèque numérique de notre partenaire BPI BOOKS**, reconnu pour la qualité de ses supports.

INTERVENANTS :

Spécialisés dans l'accueil et la relation client en restauration