

FORMATION DES COLLABORATEURS EN CONTACT AVEC LA CLIENTELE DU SERVICE RESTAURATION

1 - Le constat

Le formateur se servira des résultats de la démarche qualité 2009 comme base de travail pour la journée collective

2 - Formation en salle de réunion

Module 1 -

Objectif : Qui sont nos clients, quelles sont les attentes actuelles

Typologie des différents clients selon leur nationalité

Etude sur les attentes de la clientèle actuelle en matière de nourriture

Etre un bon commercial

- Présentation personnelle
- Expression orale
- Bien connaître son produit

Module 2 -

Objectif : transmettre les techniques de vente suggestive

Techniques de vente et argumentation de vente

- Les freins du vendeur = OSONS
- Poser les questions qui vendent
- Proposer les produits en les mettant en valeur
- Conclure sa vente

Module 3 -

Jeux de rôle : apéritif, prise de commande, les desserts, les suppléments

Filmés avec débriefing et visionnage sur vidéo-projecteur