

FORMATION CHR : ACCUEIL - CULTURE COMMERCIALE

Développer le sens commercial en restauration

RST.20

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne en contact avec les clients soucieuse de développer son efficacité commerciale
- Encadrement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et pratique
- réalisation de séquences filmées en situation réelle avec micro cravate (service du midi)

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1290€
Durée conseillée : 1 jour
Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : Nous contacter au 0164210994

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Rappeler les enjeux du sens commercial
- Sensibiliser aux techniques de vente, à chacune des étapes de la relation client
- Développer une motivation à offrir une qualité de service à chaque client, même aux clients difficiles

PRÉ-REQUIS

- Une première expérience dans le service, la relation client et la prise de commande

PROGRAMME

- **Accueil et présentations**
Présentation des messages théoriques sur l'état d'esprit commercial et comment identifier les attentes des clients
Ce que veut dire connaître sa carte (autodiagnostic)
- **Les étapes stratégiques de la relation**

commerciale

2 Jeu de rôles filmés (Identifier les attentes, écouter)

Le sens commercial est illustré à partir de la vidéo en invitant chaque participant à détecter les points positifs chez ses collègues et se les approprier

• **Explication des techniques de vente, les méthodes efficaces**

2 Jeu de rôles filmés (Proposer, Gérer une insatisfaction)

À partir de la vidéo, les techniques de vente sont identifiées et expliquées Travail sur la gestuelle, les formulations et le vocabulaire utilisé

• **Synthèse et plan d'action**

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69