

ISTYA 360



Formation

Techniques de ventes additionnelles - Restauration



La certification qualité a été délivrée
au titre des catégories d'actions suivantes :
Actions de formations

DÉLIVRÉE PAR



ICPF
CERTIFICATION
QUALITÉ



Accréditation
N° 5-0616
Portée disponible
sur www.cofrac.fr

Objectifs

Comprendre les enjeux de la relation client et de la vente en restauration

Appréhender les techniques de vente adaptées à l'hôtellerie / restauration

Savoir être force de proposition et oser la montée en gamme

Développer une qualité de service pour chaque client, même pour les clients les plus difficiles

ISTYA 360



REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :
Actions de formations

DÉLIVRÉE PAR



ICPF
CERTIFICATION
QUALITÉ



Accréditation
N° 5-0616
Portée disponible
sur www.cofrac.fr



Techniques de ventes

Profil des stagiaires

- ✓ Responsable point de vente
- ✓ Responsable de salle,
- ✓ Serveurs,
- ✓ Commis

Type de formation

- ✓ Présentiel
- ✓ Théorique
- ✓ Etude de cas
- ✓ Mise en situation

Durée moyenne

- ✓ 2 Jours – 14 heures

Techniques de ventes

Prérequis

- ✓ Pas de prérequis

Méthode d'évaluation

- ✓ Etude de cas adapté
- ✓ QCM

PROGRAMME

Savoir maîtriser sa carte pour être plus efficace

Identifier les principes et intérêts de la maîtrise de sa carte

La prise de commande
Identifier les produits à fort potentiel

Appréhender l'intérêt pour votre établissement et pour les clients

Les étapes stratégiques de la relation commerciale

Principes fondamentaux de l'accueil et du service.

Principes fondamentaux de la relation client.

Savoir identifier les attentes de ses clients

Développer son écoute active.

Savoir découvrir le client avec méthode.

Etre force de proposition et s'orienter vers la vente conseil.

Les suggestions et les recommandations, comment les aborder ?

Savoir remercier son client et le rassurer sur son choix .

La notion de communication

Pourquoi communiquer

Savoir communiquer avec les clients et engager une relation de confiance

Adapter sa communication au profil de ses interlocuteurs

Adopter une posture adéquate en toutes circonstances

PROGRAMME

Appréhender les techniques de vente

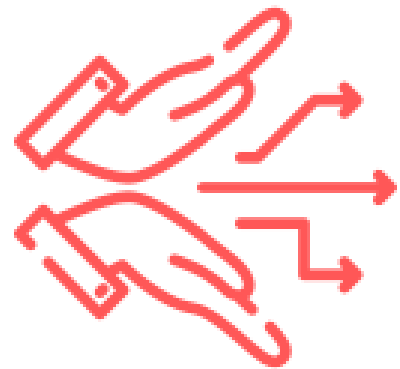
Savoir proposer et donner envie, osez !

Adapter ses suggestions en fonction du
profil client

Suggérer des produits complémentaires
ou une montée en gamme

Gérer une insatisfaction pour fidéliser
son client

Moyens pédagogiques



Formateur professionnel en
présentiel



Matériel de projection



Livret de fin de formation



Attestation de formation

ISTYA 360



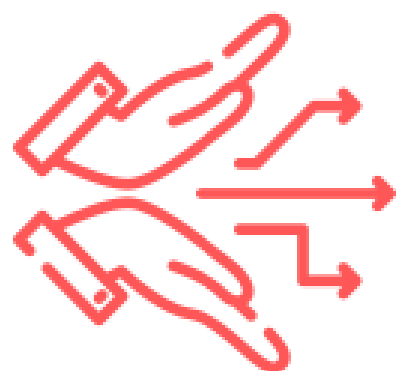
Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée
au titre des catégories d'actions suivantes :
Actions de formations

DÉLIVRÉE PAR
ICPF
CERTIFICATION
QUALITÉ
cofrac
Accréditation
N° 5-0616
Portée disponible
sur www.cofrac.fr

Tarifs

Au 01er juillet 2021



ISTYA 360



Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée
au titre des catégories d'actions suivantes :
Actions de formations

DÉLIVRÉE PAR
ICPF
CERTIFICATION
QUALITÉ

cofrac
Accréditation
N° 5-0616
Portée disponible
sur www.cofrac.fr



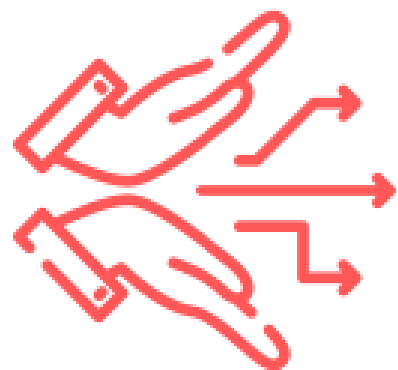
Sur le lieu de travail :
à partir de 850 € HT par session
Maximum de 4 participants



En salle :
À partir de 410 € HT par stagiaire
Minimum 6 / maximum 12
stagiaires.

Lieu : 163 quai du docteur Dervaux
93600 Asnières Sur Seine.
Accès : Bus – Métro/Ligne 13 / Gabriel
Péri - 7 minutes à pieds.

Horaires



ISTYA 360



Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée
au titre des catégories d'actions suivantes :
Actions de formations

DÉLIVRÉE PAR
 **ICPF**
CERTIFICATION
QUALITÉ
 **cofrac**
Accréditation
N° 5-0616
Portée disponible
sur www.cofrac.fr



Sur le lieu de travail :
A définir



En salle :
Matinée : 09h-13h

Déjeuner : 13h – 14h

Après midi : 14h-17h