



Arnaud LOZINGUEZ
Responsable pédagogique

Vente en Restauration

Contexte

La formation « **Vente en Restauration** » vise à maîtriser les techniques de vente, gagner en efficacité, augmenter son chiffre d'affaires et le flux clientèle, grâce à sa fidélisation. Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant de la restauration locale sont soumis aux apprenants tout au long de la formation.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Savoir accueillir et fidéliser la clientèle.
- Connaître les techniques de vente en restauration.
- Gagner en efficacité (rapidité, productivité, organisation).
- Savoir valoriser le restaurant grâce aux techniques de merchandising.
- Objectif induit : augmenter le chiffre d'affaires.

Public

Toute personne désireuse de mieux satisfaire les attentes de sa clientèle, de travailler dans un cadre plus attractif, tout en augmentant le chiffre d'affaires de l'entreprise.

Prérequis

Maîtriser les bases techniques de la cuisine.

Durée

16 heures de formation réparties en 4 matinées de 4h, de 8h à 12h.

Contenu

1^{er} partie	L'accueil du client
Objectif	Savoir accueillir, informer, accompagner et conseiller le client.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • La prise de contact. • L'analyse des attentes du client. • Faire preuve de professionnalisme. • Gérer la pression du coup de feu. • Les 5 principales erreurs à ne pas commettre.
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle via des scénarios fournis.

2^{ème} partie	La vente en restauration rapide et traditionnelle
Objectif	Connaître les techniques de vente en restauration
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différentes étapes du processus de vente • Les motivations d'achats • Les différentes techniques de vente (FARP, SONCAS, SBAM+...)

2^{ème} partie	La vente en restauration rapide et traditionnelle
Déroulé pédagogique	Etudes de cas concrets, analyses des différents cas proposés, et mise en application des techniques étudiées.

3^{ème} partie	Les ventes additionnelles
Objectif	Réussir sa vente additionnelle
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Développer un réflexe systématique. • Imaginez les associations de produits. • Préparez vos accroches. • Suggérez sans imposer.
Déroulé pédagogique	Mise en pratique, à partir des cas concrets étudiés, les apprenants devront imaginer et proposer plusieurs types de ventes additionnelles.

4^{ème} partie	Fidélisation de la clientèle
Objectif	Connaitre les outils de fidélisation de la clientèle
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Le suivi client (fiches clients, carte de fidélité, OP commerciale, mailing...) • L'utilisation des réseaux sociaux. • La visibilité : L'approche extérieur, les salons, le démarchage...
Déroulé pédagogique	Création sous Excel d'un fichier mailing et d'une fiche de suivi client. Listing des adresses utiles du territoire.

5^{ème} partie	Être attractif
Objectif	Notions de merchandising et de marketing
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Attirer le client • Comprendre la valeur ajoutée du point de vente • La mise en valeur et la mise en avant des produits • La communication sur le lieu de vente (Fidélisation, opération commerciale, PLV...)
Déroulé pédagogique	Les apprenants découvriront les méthodes de marketing et merchandising par le biais d'un questionnaire et d'une discussion ouverte.

Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de formation présenté ci-dessus est traité dans son intégralité. Cependant certaines parties sont plus ou moins approfondies suivant le rythme d'apprentissage des participants.

Moyens pédagogiques



DOCEO Formation dispose de licences complètes de Microsoft 365 : Word, Excel, Powerpoint, Outlook, etc. Nos PC sont équipés de Windows 10 et Windows 11.



DOCEO Formation utilise des **écrans interactifs de 55" et 65"** dans ses salles de formation. *Ces écrans remplacent les vidéoprojecteurs et permettent différents types d'interactivités avec les stagiaires.*



DOCEO Formation dispose d'un parc d'ordinateurs portables, mis à la disposition des participants durant la formation. Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.



Le réseau interne de DOCEO Formation est relié à Internet par la fibre Haut débit.

Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation.
Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant.
Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

Les PLUS DOCEO

- DOCEO met à la disposition des participants tous les exercices réalisés. Ces documents peuvent être téléchargeables via un lien Internet personnalisé.
- L'expérience des formateurs enrichie par de nombreuses formations dispensées dans le cadre de DOCEO.