



PROGRAMME DE LA FORMATION :
LA VENTE EN RESTAURATION ou L'Up Selling
Personnel de salle

Numéro de déclaration d'activité : 11 75 37 92 0 75

Objectifs de la formation : Découvrir et maîtriser les différentes phases de l'accueil, de la relation client et de la vente afin d'atteindre l'excellence en termes de qualité de service, de prise en charge, de satisfaction et de fidélisation dans un univers de restauration de luxe.

Durée et date du stage : 2 Jours **Le :** (à préciser)

Horaires : 9h - 17h (à valider)

Lieu de la formation :

Public concerné : Tous les personnels à l'accueil et en salle, en contact avec la clientèle dans l'univers de la restauration de luxe

Pré-requis : CAP, BP ou expérience dans le commerce de détail.

Nombre de participants maximum : 15

Coût forfaitaire par jour: 2100€ HT Prise en charge par le FAFIH possible.

Moyens pédagogiques : Présentation sur vidéo projecteur (power point), animation interactive et participative. Exercices et jeux de rôles en situation. Remise en fin de présentation du contenu intégral du module de formation ainsi que d'une liste de phrases types et adaptées (et tâches à effectuer) pour une mise en application immédiate.

Suivi et Evaluation : Contrôle continu de la compréhension des éléments traités au cours de la formation à l'aide d'un questionnaire interactif et de mises en situation, puis de jeux de rôles pour leur assimilation et leur mise en application.

Moyens d'encadrement :

Mr Dominique Pierson, Dirigeant Créateur depuis 2002 - Formateur

Son expérience

- A grandi dans l'univers de la restauration. Parents, proches parents et grands parents restaurateurs. A la culture de la restauration et de l'hôtellerie.
- 26 ans d'expérience commerciale et de management dont 5 ans en restauration et 15 ans d'activité de commercial et de responsable grands comptes dans le domaine des instituts, Spa, thalasso et des parfumeries.
- Auteur des rubriques vente et management dans les magazines « Cabines », « Les Nouvelles Esthétiques » et sur les sites Internet « easy-beauty.com » et « institut-de-beaute.ch ».
- Formateur commercial et management en hôtels (St James Albany-Paris, Groupe Four Seasons, Le Bristol, Belle Mare-Ile Maurice), dans des sociétés (Carita, Clarins, Decleor, Maria Galland, Orlane, Payot, Pevonia, Groupe Shiseido...), auprès d'instituts, spas et spas d'hôtels à travers toute la France et l'étranger (Europe, Océan Indien, Russie, Dubaï, ...), de différentes écoles d'esthétique et Beauté, de Chambres des Métiers, etc.
- Conférencier lors des salons Cosmeeting / Beyond Beauty depuis 2003 : « Cartographie et perspectives d'évolution des instituts en France », « Maîtrise de la vente en institut », « Savoir motiver son équipe » et « Prendre du plaisir à vendre plus », « L'accueil et le service VIP en Spa et hôtellerie Spa: le service, un 6ème sens », Egalement conférencier au Mondial Spa et Beauté depuis 2006.



Descriptif détaillé de la formation

Première journée

Open up

Tour de table (évaluation des stagiaires)
Définition des objectifs pédagogiques
Identification des freins psychologiques du service de luxe
Prise de conscience des conséquences de la mauvaise attitude relationnelle

La subjectivité

Nos convictions
Nos ancrages
Nos a priori

L'interprétation

Notre compréhension
Notre culture
Nos visions

L'écoute active

Pourquoi la manifester ?
Comment la manifester ?

Le sens des mots

La force des mots
Leurs pouvoirs
Les mots qui parlent

Préparation

Personnel, tenue.
Mise en place
Mémorisation plannings, bar, restaurant, salle, desserte, office, carte, menus, plats du jour, recommandations du chef, Spa, Fitness, hôtellerie, autres services

L'accueil

L'accueil au téléphone, réservation
Le langage approprié : les 10 règles d'or au téléphone
Le regard le ton l'anticipation des demandes
Le bonjour adapté
La disponibilité instantanée
La bonne attitude
Etablir un climat de confiance.

L'écoute active. Maîtrise du Savoir être

Maîtrise des questions
Maîtrise des formulations
Maîtrises du langage adapté
Maîtrise des règles de politesse, bienséance

La prise en charge

Non verbale : Eye contact au comptoir, en salle, dans le hall, les couloirs, sur le parking Verbale (le langage adapté)
La reformulation

L'accompagnement physique du client

Comment communiquer de façon positive ?

Formulation positive
Formulation incitative
Formulation motivante
Formulation constructive

La phase découverte : déterminer la véritable motivation du client

La demande exprimée, la demande induite
Les moyens disponibles
La reformulation

Gérer les demandes

Comprendre les demandes
Que faire face aux demandes ?
Comment les traiter positivement ?
Comment dire non de façon positive ?
Gérer les reproches, les conflits, les crises

Deuxième journée : Matin

Présenter ses offres

Teasing orienté vers l'interlocuteur
Que faire face aux objections
Comment les traiter positivement
Conforter la vente
Rassurer le client

Savoir vendre ses offres

Comment vendre l'apéritif ?
Comment orienter ses offres ? (En fonction des entrées, plats, desserts du jour)
Comment vendre les eaux minérales (plutôt que les carafes)
Comment orienter les vins, champagnes
Comment vendre les desserts, digestifs, cigares etc.
Technique du S.E.C (Méthode de prise de commandes déposée INPI par DP Training)

Mieux fidéliser - Mieux rentabiliser - Mieux satisfaire (synergie des services)

Rappel des prestations
Comment faire revenir le client ?
Comment l'orienter vers d'autres services (Transats, excursions, bar, restaurants, Spa, fitness, hôtellerie ...) ?

Deuxième journée : Après midi

Jeux de rôles sur les techniques d'enchaînement des ventes au bar et en restaurant de luxe

Debrief par les participants puis par l'animateur.

Jeux de rôles recommandés en situation et sur le lieu réel de travail