



Educaform-ESG

# LES TECHNIQUES DE VENTE EN RESTAURATION

MARKETING

MKT 48

Durée

3 JOURS

Dates des sessions :  
Nous consulter

Modalités d'évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers de multiples ateliers pratiques.

Compétences du Formateur :

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des thématiques abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque formation qu'ils dispensent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

Moyens pédagogiques et techniques d'animation :

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'animation utilisés sont principalement :

- Aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les ateliers pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- A l'issue de chaque formation ou séminaire, l'ESG fournit aux participants un questionnaire d'évaluation qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

**Publics concernés:** Maîtres d'hôtel, chefs de Rang et ½ chef de Rang, Commis, Barmen ...

## Objectifs

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- 1- Communiquer de manière efficace aux plans verbal et non verbal,
- 2- Adapter les gestes et les expressions au protocole d'accueil édicté par la direction de l'hôtel,
- 3- Exprimer une argumentation de la vente commerciale de manière audible et compréhensible,
- 4- Maîtriser le processus de la vente.

## Programme

- **CHAPITRE 1 « EVOLUTION DU CONTEXTE »**
  - La restauration aujourd'hui ;
  - Les attentes du client ;
  - Le comportement du client ;
  - Rappel des éléments clé pour un bon accueil et pour une meilleure communication, élément indispensable pour une vente efficace.
- **CHAPITRE 2 « LES ACTIONS DE PROCEDURES DE VENTE »**
  - Approche clientèle (observations, regard, sourire) ;
  - Argumentation de vente ;
  - Suggestion et reformulation des besoins du client ;
  - Ventes additionnelles.
- **CHAPITRE 3 - REALISATION DE LA VENTE**
  - La prise de commande ;
  - la satisfaction du client ;
  - la valorisation de l'offre ;
  - l'effet de profusion et décoration au restaurant.
- **CHAPITRE 4 « CONCEPTION DES DOCUMENTS ET SUPPORTS DE VENTES »**
  - Conception d'une carte de restaurant ;
  - Autres supports de vente en salle.

Contact

Tél. : 023 72 72 96 - Fax : 023 72 71 89 Mob : 0560 50 50 25  
E-mail : educa@esgalgerie.com / esg.group@hotmail.fr - Site web : www.esgalgerie.com