

VOTRE FORMATION



LE LIEU

La formation se déroulera en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Etablissement Public Territorial
de Saint-Barthélemy
Centre Elvina - 57 chemin des
sables - Saint-Jean
97133 Saint-Barthélemy
Tel : 05 90 27 12 55
formation@cemstbarth.com
www.cemstbarth.com

Siret : 130 004 708 00033
N° d'activité : 95 9700165497

LES VENTES ADDITIONNELLES EN RESTAURATION



LA FORMATION

Dans un contexte de restauration toujours plus concurrentiel, la vente additionnelle devient un levier clé de rentabilité et de satisfaction client. Cette formation permet aux équipes de service d'adopter la bonne posture commerciale, sans jamais nuire à l'expérience client. Grâce à des techniques concrètes d'up selling et de cross selling, les participants apprennent à valoriser chaque moment de contact. Une approche terrain, directement applicable en salle, au bar ou à la réception.



LES OBJECTIFS

- Adopter une posture commerciale adaptée aux métiers de la restauration
- Améliorer le service client pour augmenter le chiffre d'affaires
- Fidéliser la clientèle sur l'ensemble des activités de l'établissement
- Adapter son discours de vente aux profils et aux attentes des clients



METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

OUTILS

- Salle adaptée pour recevoir une formation, papperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, PowerPoint, audios...
- Le formateur s'appuiera sur des exercices pratiques et mises en situation.

MÉTHODE

- Formation interactive, basée sur un échange permanent entre le formateur et les participants.
- Le formateur s'appuiera sur des exposés théoriques, des études de cas, des ateliers pratiques, des quizz et jeux de rôles.
- Travail en groupe et en individuel.

EVALUATION

Cette formation n'est pas soumise à évaluation.

Participants
minimum : 5
maximum : 10



PROGRAMME



CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Saint-Barthélemy

PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée, une expérience professionnelle appropriée, et sont dotés d'un véritable sens de la pédagogie.

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables opérationnels d'établissements hôteliers, ainsi qu'à toute personne impliquée dans la stratégie tarifaire, le revenue management et le pilotage de la performance commerciale.

PRÉ-REQUIS

Comprendre le français à l'oral et à l'écrit



PROGRAMME

MODULE 1 – LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE EN RESTAURATION

- Spécificités de la vente en salle, au bar et en terrasse
- Profils de clients et comportements de consommation
- Les étapes clés de la vente adaptées au service

MODULE 2 – ACCUEIL ET EXPERIENCE CLIENT

- Posture professionnelle et image de l'établissement
- Techniques d'accueil : 4 x 20, 3 V
- Satisfaction client et qualité de la prise de congés

MODULE 3 – LA DECOUVERTE DES BESOINS

- Identifier les attentes et envies du client pendant le service
- Apports des neurosciences dans l'acte d'achat
- Comprendre les besoins : SONCASE et DISC appliqués à la restauration
- Techniques de communication pour mieux vendre
- Le questionnement efficace et l'écoute active en situation de service

LE COÛT ET LA DATE

La tarification et la date sont disponibles sur notre site internet. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financements de vos actions de formation. Le Centre de Formation de la CEM vous accompagne dans vos démarches.

MODULE 4 – FREINS À LA VENTE ET POSTURE PROFESSIONNELLE

- Identifier et dépasser les freins à la vente
- Le cadre de référence et les préjugés
- Gérer la peur du refus et oser proposer

ATELIER – MISES EN SITUATION PROFESSIONNELLES

- Jeux de rôles en salle ou au contact direct des clients
- Analyses des pratiques et axes d'amélioration
- Mise en place d'une charte de la vente adaptée à l'établissement



FINALITE

• Attestation de fin de formation

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification QUALIOPI de l'établissement.



Formation adaptable aux personnes en situation de handicap. Veuillez contacter la référente handicap Alexia Louis au 05 90 27 12 55 ou par mail à : alexia.louis@cemstbarth.com.



Pour vous inscrire, nous vous invitons à compléter le bulletin d'inscription sur le site internet de la CEM :

<https://www.cemstbarth.com/fr/inscriptions.php>