



PROGRAMME DE FORMATION

PERFECTIONNEMENT DU SERVICE AU RESTAURANT & VENTES ADDITIONNELLES

Parcours concourant au développement des compétences

Action de formation réalisée selon les articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du travail

OBJECTIF PROFESSIONNELLE VISE

Conforter vos acquis de vendeur avec des nouveaux outils professionnels en restauration et perfectionner les techniques de service.

SOUS OBJECTIFS D'APPRENTISSAGES

Apprendre à mieux cerner les attentes des clients au restaurant.

Renforcer ses connaissances en techniques de vente.

S'entraîner pour être réactif en fonction des clients et des produits.

Développer des comportements efficaces dans la vente en face à face pour augmenter les ventes de son établissement.

PUBLIC VISÉ

Responsable de salle, Maître d'hôtel, Chef de rang, commis de salle, serveur.

A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation. Aussi si vous rencontrez une quelconque difficulté nous vous remercions de contacter Thierry Duthay au 06.76.33.35.07

NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 à 12 personnes (en inter ou intra)

DUREE

14 h (2 jours de 7h00)

PRÉREQUIS

Expérience professionnelle de 1 à 2 ans en restauration aucun pré requis technique particulier.

INSCRIPTION

Mail : thierry.duthay@gmail.com

Tél : 06.76.33.35.07

CONTENU DE LA FORMATION SUR 2 JOURS

Apprendre à mieux connaître son propre fonctionnement et celui des autres.

Echanges sur les expériences réussies pour s'enrichir mutuellement des

Connaissances et expériences de chacun afin d'améliorer sa propre efficacité.

Exercice « Et si vous vous mettiez à la place de l'autre ? » : si vous étiez le client ? Quels seraient vos besoins ?

Exercice : « les positions de perception et l'observateur » : Quelles sont les points clés d'une bonne vente ?

Perfectionnement du service au restaurant.

L'accueil personnalisé et thème « souriant » effet miroir.

Bonne conduite de service suivant son restaurant « Protocole »

Geste et posture, tenue professionnelle.

Exercice « Et si vous vous mettiez à la place de l'autre ? » : si vous étiez le client ? Quels seraient vos attentes et besoins ?

Renforcer ses connaissances en techniques de vente.

Exercice « comment établir la relation »

Découvrez les besoins de votre client sans oublier ses habitudes

S'entraîner à l'écoute active par les techniques de questionnement et de reformulation : découvrir les besoins et les habitudes du client afin de l'orienter vers le bon produit.

Un argumentaire, pour quoi faire ?

Echanges sur « Ne dites pas ... dites plutôt ... »

La reformulation comme outil de valorisation.

Savoir conclure une vente

Et si votre client en voulait plus sans jamais vous l'avoir dit ?

La vente additionnelle par la vente de produits complémentaires au client.

Jeu de rôle : client qui veut un produit mais n'a pas d'idée précise.

Jeu de rôle : Comment vendre des apéritifs, le plat du jour, un vin, des desserts.

Jeu de rôle : le client qui veut un produit précis sans s'intéresser aux autres produits.

La vente additionnelle autrement : mon client m'apporte de nouveaux clients.

Jeu de rôle : le client affaire qui pourrait être aussi un acteur de la vie local (repas associatifs ...)

Jeu de rôle : le client « un habitué » qui pourrait être aussi un futur. Pour un repas de famille (mariage, baptême, noces d'or ...)

Jeu de rôle : le client affaire qui pourrait être aussi un prescripteur au sein de sa propre société (repas fin d'année, arbres de Noël, repas ou séminaires.

Jeu de rôle : le client affaire qui pourrait être aussi un prescripteur auprès de ses clients ou fournisseurs.

FORMATEUR

Thierry DUTHAY consultant formateur depuis 5 ans
Expert dans le domaine de l'hôtellerie et la restauration avec une expérience professionnelle depuis 45 ans.
Certifié Formateur pour Adultes
Certifié méthode « Arc en Ciel disc » basé sur le comportemental
CV et diplômes sur demande

MOYENS MATERIELS

Supports visuels Power Point . La salle de formation dispose de tableaux mural ou sur pieds et de multiprises pour branchements. Le lieu et la salle de formation sont visités en amont de l'action de formation. Les participants sont invités à venir avec leur matériel de prises de notes et les documents souhaités en travail.
Des boissons diversifiées sont offertes à disposition dans la salle.

MOYENS PÉDAGOGIQUES & D'ENCADREMENT

Animation en projection vidéo & paper board ou tableau.

Alternance d'exposés théoriques.
Exercices. Mise en situation pratiques.
« jeux de rôles » ... filmés avec tablette .
Participation active et participative des stagiaires.

SUIVI ET ÉVALUATION

Un positionnement individuel de chaque stagiaire en amont de la formation par questionnaire.

Un tour de table est effectué en début et en fin de chaque journée avec les participants. Des exercices seront réalisés en continu durant la formation.

Un auto positionnement par le stagiaire de son niveau d'atteinte des objectifs fixés est réalisé en début et à la fin.

Un questionnaire d'évaluation individuel de la satisfaction sur le stage .

Un plan d'action des axes d'améliorations individuels écrit par le stagiaire.

Un bilan avec le commanditaire est réalisé en fin de formation.

DOCUMENTS CONTRACTUELS FOURNIS

Toutes les actions de formations dispensées par Thierry Duthay font l'objet d'une convention de formation car elles sont dispensées à des structures et non à des particuliers.

Tout document contractuel est accompagné du règlement intérieur de la formation téléchargeable sur le site Web de DUTHAY-FORMATION, du devis et de la convocation, de l'attestation d'informations préalable à l'inscription du stagiaire.

APPLICATION DU RGPD PAR DUTHAY-FORMATION

Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés entre nos deux structures, sont utilisées uniquement dans le cadre de notre relation commerciale. Par votre retour de documents vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par DUTHAY-FORMATION le temps de la formation et de son traitement amont et aval. Vous pouvez à tous moments exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD , en m'adressant un mail individualisé me précisant vos attentes : thierry.duthay@gmail.com

ENGAGEMENT QUALITE DE DUTHAY-FORMATION

L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle , le certificat Qualiopi est téléchargeable sur le site Web de DUTHAY-FORMATION

L'intervenant est spécialisée en Formation des Adultes

(copies des diplômes et références clients sur simple demande).

INDICATEURS DE RESULTATS DE DUTHAY-FORMATION :

Un taux de satisfaction de 95 % a été validé par les stagiaires en formation avec Thierry DUTHAY année 2023.

COUT DE LA FORMATION ACTION

Voir proposition de convention de formation réalisée sur mesure fournie en net de TVA selon l'article 261 du CGI.

LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :

Trois semaines minimum après la date de demande d'action de formation.

Modalités d'inscription contacter Thierry Duthay par téléphone 06.76.33.35.07

SANCTION DE LA FORMATION

Un certificat de réalisation est adressé au stagiaire et/ou au commanditaire employeur et/ou à l'OPCO ou FAF (selon le financeur désigné pour ladite formation.