

L'accueil et la vente « en restauration »



Objectifs de la formation

- * Maîtriser les codes et les conventions qui régissent la communication pour mieux les utiliser.
- * Apprendre les bases de l'accueil en restaurant.
- * Acquérir des attitudes et des comportements adaptés.
- * Découvrir comment favoriser l'acte de vente (vente additionnelle)

Déroulement du programme

- * Accueil des stagiaires et présentation des formateurs.

1ère journée : L'accueil

Travail de réflexion et de recherche : Qu'est ce que la communication ?

Comment favoriser la communication ?

Mise en application avec des jeux de rôle

Savoir les éléments essentiels favorisant la communication

Travail de réflexion et de recherche : Qu'est ce que l'accueil, comment améliorer l'accueil dans mon restaurant ?

Mise en application avec des jeux de rôle

Savoir les différentes étapes de l'accueil

2nd journée : La Vente

Travail de réflexion et de recherche : Qu'est ce que la vente ?

Comment favoriser l'acte de vente ?

Mise en application avec des jeux de rôle

Savoir identifier les 3 phases de l'acte de vente (vente additionnelle)

Travail de réflexion et de recherche : Qui sont mes clients ?

Mise en application avec des jeux de rôle

Savoir repérer les différents types de clients.

Tous les Jeux de rôle sont filmés et utilisés à la fois pour :

- Alimenter la recherche et la réflexion
- Déceler les axes de progression des stagiaires

Questions diverses, Analyse, synthèse, bilan et évaluation du stage

Remise d'une attestation de stage, d'un livret de formation

Public concerné : Brigade de salle, Maîtres d'hôtel, serveurs, personnel de service.

Dates, durée, rythme : Deux jours, 14 heures

Repas pris en charge par le centre de formation

Lieu de formation : Maison de la Promotion Sociale à Artigues Près bordeaux

Formateurs : Julien Anglade et un professionnel formateur maître d'hôtel.

Coût par pers : Devis sur demande

Assistant de Direction : Laëtitia KERHOAS

Gérant : Mr J.Anglade

Centre de Formation des Métiers de bouche GESTES PRO

Siège social : 19 Allée des Amandiers 33140 Villenave d'Ornon

Atelier cuisine : Au sein des Ets Maleyran frères , 45 rue Pierre Baour 33083 Bordeaux

Port : 06 66 26 25 68

Port : 07 86 95 61 89

Téléphone : 05 57 77 94 02

Messagerie : contact@gestespro.com

Site : www.gestes-pro.com

SIRET : 479 623 175 000 37

NAF 8559 A

Enregistré sous le N° : 72330651033

Organisme assujetti à la TVA