

Techniques de vente au restaurant :

L'art d'accueillir, accompagner et servir vos clients

La crise actuelle oblige à repenser ses techniques de ventes, et à s'adapter à une nouvelle clientèle. Une meilleure analyse des besoins du client, un accueil adapté, une maîtrise du vocabulaire du vin sont des atouts supplémentaires pour développer ses ventes.

LA FORMATION

Prérequis

Avoir une expérience du service en salle

Durée

14 heures

Tarif inter : 420 € Net de taxes

Tarif intra : sur demande

Objectifs de la formation

- Vendre sans être technique
- Maîtriser le vocabulaire du vin
- Comprendre les profils des clients
- Déceler les besoins du client

Public

- Professionnels de l'hôtellerie restauration
- Personnes en reconversion professionnelle

Organisation

Formation en groupe de 4 à 7 personnes

LE PROGRAMME

Les vins de France et les grands styles

- Les régions, les cépages et les AOP clés en France
- Comprendre la puissance et la finesse dans les vins
- Savoir sélectionner et classer les vins de sa carte

Gestion du client et technique de proposition

- Les 7 profils types d'un client
- Savoir poser une question pour mieux vendre
- L'art de traiter les objections, le succès de la vente

Les accords mets et vins (initiation)

- Les règles de base de l'accords mets & vins
- Connaître les AMV de sa carte
- La prise de commande avec les AMV

Le vocabulaire du vin et sa bonne mise en pratique

- Le vocabulaire et les mots du vin pour les clients
- Décrire sa carte et donner envie

LES MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Modalités :

Cette formation est dispensée 100% en présentiel à la Chambre de Commerce et d'Industrie du Pays d'Arles. Cette formation peut être réalisée en inter ou en intra-entreprise

- Délais :
 - Pour les formations planifiées, se reporter au planning prévisionnel de formation
 - Pour les formations à la demande, délai d'accès sous 10 jours après la première prise de contact
 - Mise en place de la formation dans un délai d'un mois maximum

- ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- L'ensemble de nos locaux est adapté aux personnes en situation de handicap
- Un accompagnement spécifique est possible après étude avec notre référent handicap

- LES MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISES

- La formation alterne des temps d'explication sous forme d'exposé et d'échanges avec vidéos projections et des temps de mise en situation sous la forme de jeux de rôle
- La formation se déroule au sein de la CCIPA en alternance dans une salle équipée d'un vidéo projecteur, d'un tableau blanc, d'une connexion Wi-Fi et de tablettes et dans la salle de restaurant de l'établissement

- LES MODALITES D'EVALUATION ET DE CERTIFICATION

- Tout au long, un contrôle des connaissances est réalisé au travers de cas pratiques, QCM et/ou Quizz afin d'évaluer la progression de l'apprenant et ses éventuelles difficultés
- Nous soumettons également un questionnaire d'évaluation qui nous permet de mesurer la qualité perçue de la prestation et si la formation a répondu aux besoins et attentes exprimés
- Une attestation de formation est délivrée à chaque participant

- SUITE DE PARCOURS POSSIBLE ET DEBOUCHES

Possibilité de compléter votre parcours avec les formations suivantes :

- Maîtriser les accords mets & vins pour mieux vendre et mettre en valeur votre établissement
- Augmenter votre chiffre d'affaires avec la vente additionnelle : eaux, cafés, apéritifs et digestifs... les trésors de la restauration
- La sommellerie ou l'art de faire parler les vins pour vos clients : améliorer les compétences de vos équipes pour gagner en rentabilité
- Gestion de la cave : bien sélectionner et connaître sa carte des vins pour mieux vendre

- LES CONTACTS

Responsable Pédagogique : Karine Ricart - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08

Responsable de la Formation : Alfredo Romo - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08

Responsable Administrative : Karinne Bousquet - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08

Référent Handicap : Céline Bousquet - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08