



Offre actualisée 2023

« Formation vente additionnelle Restaurant et hôtel »

Eligible à une prise en charge OPCO

Objectif de la formation :

- Identifier les besoins de la clientèle
- Reconnaître la typologie des clients
- Etablir les bonnes règles de communication
- Distinguer les services et prestations importantes pour la vente additionnelle
- Utiliser les marges et les ratios pour déterminer le ticket moyen
- Définir la vente additionnelle
- Pratiquer les techniques de vente additionnelle
- Appliquer des méthodes pour booster votre chiffre d'affaires et attirer les clients
- Développer la satisfaction client

Public : Tout public

Durée : 14 heures

Tarif : 900 €

Financement : Plan de développement de compétence, CPF

Prérequis : Aucun

Accès à la formation : Entrée et sortie permanente. Action de formation accessible aux publics en situation de handicap

Modalités du dispositif d'évaluation : Évaluations des acquis en fin de formation

Validation : Attestation de formation

Méthodes Pédagogiques :

Lors de la formation plusieurs méthodes et technique sont utilisées afin de mettre le stagiaire au cœur de son apprentissage dont il est acteur en permanence. Une alternance des différentes méthodes active, démonstrative, interrogative et expositive est réalisée lors des animations de séquences de formation. Les techniques utilisées sont : le travail de sous-groupe, mise en situation, jeux de rôle, étude de cas et brainstorming.





Programme de la formation

1. Identifier les besoins de la clientèle

- Connaître les différents besoins client
- Se servir de La pyramide de Maslow pour identifier les besoins
- Palier aux attentes des nouveaux clients

2. Reconnaître la typologie des clients

Identifier les différents types de clientèle

- Pratiquer Le ciblage et la segmentation des clients
- Analyser le profil psychologique et le comportement client

3. Etablir les bonnes règles de communication

- Inclure la communication dans le processus de vente
- Prendre connaissance des tendances de communication
- Faire de la communication une force de vente

4. Distinguer les services et prestations importantes pour la vente additionnelle

- Etablir une carte du restaurant attrayante
- Concevoir une carte des vins performante
- Lister les établissements touristiques
- Connaître les services et les prestations d'un hôtel pour mieux les vendre

5. Utiliser les marges et les ratios pour déterminer le ticket moyen

- Calculer les marges et les ratios
- Employer le seuil de rentabilité
- Savoir les taux de TVA existants
- Définir le ticket moyen pour un restaurant et un hôtel
- Utiliser le principe Omnès

6. Définir la vente additionnelle

- Qu'est-ce que la vente additionnelle pour un restaurant ou un hôtel ?
- Quels sont les enjeux de la vente additionnelle ?
- Se décomplexer vis-à-vis de la vente additionnelle
- Comment réussir les ventes additionnelles ?

7. Pratiquer les techniques de vente additionnelle

- Quand et comment appliquer la vente additionnelle ?
- Pratiquer les méthodes existantes : le cross selling la vente de recommandation, le down-selling, l'up selling, la vente d'opportunité...
- Mieux accueillir pour mieux vendre





8. Appliquer des méthodes pour booster votre chiffre d'affaires et attirer les clients

- Qu'est-ce que le chiffre d'affaires, comment le calculer ?
- Utiliser le Yield Management pour un hôtel ou un restaurant
- Mettre en place les actions nécessaires pour booster votre chiffre d'affaires
- Promouvoir votre restaurant et votre hôtel

9. Développer la satisfaction client

- La satisfaction client, c'est quoi
- Connaître l'importance et les enjeux de la satisfaction client
- Se servir de l'E-réputation
- Fidéliser pour mieux vendre
- Concevoir des outils adéquates = enquêtes client, programme de fidélité...

Moyens pédagogiques : Formation en E-learning. Ressources pédagogiques et échange avec des professionnels de terrain.

Contactez-nous !

www.crc-formation.fr

04.94.88.58.59

contact@crc-formation.fr

245, avenue de l'université

Le nouveau parc St Clair

83160 LA-VALETTE-DU-VAR

