

Public : Professionnels des métiers de bouche
 Prérequis : aucun
 Durée : 21 heures (horaires à définir)
 Lieu : en intra (à définir, nous intervenons dans votre établissement)

Tarif moyen : 400€ HT /jour/stagiaire
 Délai d'accès :
 Financement OPCO : +/- 2 mois
 Auto-financement : +/- 15 jours

Formation accessible aux Personnes en situation de handicap

Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

1

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

- ✓ Charte de la bonne pratique du stagiaire et règlement intérieur.
- ✓ Livret d'accueil du stagiaire.
- ✓ Évaluation à chaud en fin de formation avec et sans le formateur pour laisser la possibilité de dire les éventuelles difficultés rencontrées.
- ✓ Point en amont de la formation avec restitution du besoin client.
- ✓ Point en fin de journée de formation, recueil des avis, régulation sur les autres journées en fonction de l'évolution pédagogique.
- ✓ Évaluation à chaud en fin de formation, dans le cas d'un formateur extérieur, retour d'expérience sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés.
- ✓ Évaluation à froid effectuée auprès du stagiaire avec transmission au formateur pour analyse et dans un but d'évolution continue.
- ✓ Bilan sur l'analyse et proposition de modification si nécessaire.
- ✓ Un livret pédagogique synthétisant la formation est remis au stagiaire en début de formation afin d'assurer la bonne compréhension des nouvelles connaissances.
- ✓ La formation se déroule avec des supports tels que :
 - Une présentation Power Point } avec PC et rétroprojecteur,
 - des vidéos illustratives,
 - des études de cas et des exercices pratiques,
 - des mises en situation sur le lieu de travail,
 - des réflexions pratiques sur les objectifs

Modalités d'évaluations des acquis :

Initiale : Un test de positionnement à remplir est remis à chaque stagiaire en début de formation afin d'estimer son niveau initial du module concerné.

Un audit est réalisé dans l'établissement avec le stagiaire afin d'identifier les points critiques à travailler. Tout au long de la formation, les stagiaires pourront reconnaître leurs qualités et compétences et analyser les difficultés et les points d'amélioration possibles afin d'adapter leurs méthodes et les principes de l'hygiène à l'établissement et par toute l'équipe. Le formateur recommande aux stagiaires des actions correctives à mettre en place dans leurs établissements ou des améliorations des pratiques existantes.

Finale :

Test de validation, étude de cas, simulation (évaluation à chaud)

Définition d'un plan de mise en œuvre

Mesure du transfert des acquis de la formation

Bilan qualité : ajustement du transfert, bilan général de la prestation (évaluation à froid).

VENTE ADDITIONNELLE EN RESTAURATION

Durée : 21 heures

Certification : **Attestation de formation**

Objectifs pédagogiques :

- ✓ Présenter et mettre en valeur son produit
- ✓ Maîtriser les techniques de vente et les objections
- ✓ Maîtriser la vente suggestive et la vente additionnelle

Le formateur remet au stagiaire et/ou à l'établissement :

- 1 livret (support de formation)
- Copies des exercices et des corrigés.

2

CONTENU DE LA FORMATION JOUR 1

		Durée
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Accueil des stagiaires. ▸ Présentation de la formation. ▸ Attentes des stagiaires ▸ Test de positionnement. 	1 h
PRESENTER ET METTRE EN VALEUR SON PRODUIT	<p>1. Accueil client</p> <p>L'importance des premières secondes Susciter l'intérêt <i>Outil : le plan d'action "La première impression"</i> Créer un climat favorable Adopter les bonnes attitudes</p>	1h30
	<p>Faire preuve de professionnalisme Action : "les 20 premières secondes" Validation : jeu de rôles « client – vendeur »</p>	1h30
	<p>2. Mettre en valeur ses produits</p> <p>Définir un champ lexical au préalable d'une vente Forme d'un argument percutant Outil : Les représentations sensorielles dans la description d'un produit</p>	1h30
	<p>Connaitre ses produits, l'intérêt des fiches techniques Dynamique de perception du prix Outil : Technique de négociation Validation : mise en situation d'une proposition Test d'évaluation de fin de module</p>	1h30

CONTENU DE LA FORMATION JOUR 2		Durée
MAITRISER LES TECHNIQUES DE VENTE ET LES OBJECTIONS	1. Découvrir les besoins et les motivations du client Développer l'écoute active, questionner efficacement Générer la confiance Transformer les besoins implicites en besoins explicites <i>Outil : le protocole d'écoute active</i> Identifier les motivations	1h30
	La méthode SONCAS Action : déceler les motivations et besoins des clients Action : "garder le lead" en toute circonstance Validation : jeu de rôles sur scénario de découverte	2h
	2. Objections et gestion des conflits Comprendre la signification des objections Identifier la nature des objections, positiver les objections Outil : Mise en situation : "traiter l'objection du tac-au-tac"	1h30
	Gestion des conflits : Communication verbale et non verbale pour apaiser un conflit L'importance de l'écoute active dans la gestion d'un conflit Test d'évaluation de fin de module	2h
CONTENU DE LA FORMATION JOUR 3		Durée
MAITRISER LA VENTE SUGGESTIVE ET LA VENTE ADDITIONNELLE	3. Les différentes ventes La vente suggestive, l'importance de bien connaître ses propositions La suggestion en utilisant les perceptions sensorielles	2h
	La vente additionnelle, définition Réussir sa vente additionnelle Validation : mise en situation d'une vente additionnelle	2h
	4. Conclure la vente Savoir conclure Identifier le bon moment Utiliser les techniques efficaces Faire du client une référence active Fidéliser le client en "osant conclure" Validation : Co-challenge	3h
Fin de formation	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Test d'évaluation de fin de formation + Bilan de fin de formation ▶ Questionnaire de satisfaction à des fins d'analyse de pratique pour le formateur. 	1h