



*Arnaud LOZINGUEZ*  
Responsable pédagogique

# Vente en Restauration

## Contexte

La formation « **Vente en Restauration** » vise à maîtriser les techniques de vente, gagner en efficacité, augmenter son chiffre d'affaire et le flux clientèle, grâce à sa fidélisation. Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant de la restauration locale sont soumis aux apprenants tout au long de la formation.

## Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Savoir accueillir et fidéliser la clientèle.
- Connaître les techniques de vente en restauration.
- Gagner en efficacité (rapidité, productivité, organisation).
- Savoir valoriser le restaurant grâce aux techniques de merchandising.
- Objectif induit : augmenter le chiffre d'affaire.

## Public

Toute personne désireuse de mieux satisfaire les attentes de sa clientèle, de travailler dans un cadre plus attractif, tout en augmentant le chiffre d'affaire de l'entreprise.

## Prérequis

Maîtriser les bases techniques de la cuisine.

## Durée

16 heures de formation réparties en 4 matinées de 4h, de 8h à 12h.

## Contenu

<b>1<sup>er</sup> partie</b>	<b>L'accueil du client</b>
<b>Objectif</b>	Savoir accueillir, informer, accompagner et conseiller le client.
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La prise de contact.</li> <li>• L'analyse des attentes du client.</li> <li>• Faire preuve de professionnalisme.</li> <li>• Gérer la pression du coup de feu.</li> <li>• Les 5 principales erreurs à ne pas commettre.</li> </ul>
<b>Déroulé pédagogique</b>	Les apprenants seront mis en situation par le biais de jeux de rôle via des scénarios fournis.

<b>2<sup>ème</sup> partie</b>	<b>La vente en restauration rapide et traditionnelle</b>
<b>Objectif</b>	Connaître les techniques de vente en restauration
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différentes étapes du processus de vente</li> <li>• Les motivations d'achats</li> <li>• Les différentes techniques de vente (FARP, SONCAS, SBAM+...)</li> </ul>

<b>2<sup>ème</sup> partie</b>	<b>La vente en restauration rapide et traditionnelle</b>
<b>Déroulé pédagogique</b>	Etudes de cas concrets, analyses des différents cas proposés, et mise en application des techniques étudiées.

<b>3<sup>ème</sup> parties</b>	<b>Les ventes additionnelles</b>
<b>Objectif</b>	Réussir sa vente additionnelle
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer un réflexe systématique.</li> <li>• Imaginez les associations de produits.</li> <li>• Préparez vos accroches.</li> <li>• Suggérez sans imposer.</li> </ul>
<b>Déroulé pédagogique</b>	Mise en pratique, à partir des cas concrets étudiés, les apprenants devront imaginer et proposer plusieurs types de ventes additionnelles.

<b>4<sup>ème</sup> parties</b>	<b>Fidélisation de la clientèle</b>
<b>Objectif</b>	Connaitre les outils de fidélisation de la clientèle
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le suivi client (fiches clients, carte de fidélité, OP commerciale, mailing...)</li> <li>• L'utilisation des réseaux sociaux.</li> <li>• La visibilité : L'approche extérieure, les salons, le démarchage...</li> </ul>
<b>Déroulé pédagogique</b>	Création sous Excel d'un fichier mailing et d'une fiche de suivi client. Listing des adresses utiles du territoire.

<b>5<sup>ème</sup> parties</b>	<b>Être attractif</b>
<b>Objectif</b>	Notions de merchandising et de marketing
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attirer le client</li> <li>• Comprendre la valeur ajoutée du point de vente</li> <li>• La mise en valeur et la mise en avant des produits</li> <li>• La communication sur le lieu de vente (Fidélisation, opération commerciale, PLV...)</li> </ul>
<b>Déroulé pédagogique</b>	Les apprenants découvriront les méthodes de marketing et merchandising par le biais d'un questionnaire et d'une discussion ouverte.

Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de formation présenté ci-dessus est traité dans son intégralité. Cependant certaines parties sont plus ou moins approfondies suivant le rythme d'apprentissage des participants.

### Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : 30 PC dont 16 PC portables, installés en réseau connecté à Internet haut débit. 1 vidéo projecteur et 1 tableau blanc dans chaque salle, 1 logiciel de prise de contrôle des écrans des participants.

Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.

### Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation. Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant. Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

**Les PLUS DOCEO – Organisme enregistré sous le numéro 0000074 – agréé PCIE**

- DOCEO met à la disposition des participants tous les exercices réalisés. Ces documents peuvent être téléchargeables via un lien Internet personnalisé.
- L'expérience des formateurs enrichie par de nombreuses formations dispensées dans le cadre de DOCEO.

