



Capter une clientèle de proximité en valorisant le titre Maître Restaurateur

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de mettre en œuvre une politique commerciale adaptée, de prospecter de nouveaux clients et valoriser votre image et celle de votre établissement dans le cadre d'une relation commerciale.

CONTENU DU PROGRAMME :

1. La présentation de l'entreprise

- Savoir présenter l'entreprise en quelques mots et connaître ses atouts pour se différencier des concurrents
- Mesurer l'importance de l'image et de la communication dans une démarche d'accueil et/ou commerciale

2. La prospection de nouveaux clients

- Identifier les bonnes cibles pour prospecter efficacement
- Obtenir des rendez-vous avec les prospects préalablement ciblés

3. Le recueil des besoins auprès des clients

- Mettre en place une écoute active et savoir reformuler les besoins
- Proposer une réponse sur mesure en respectant le processus qualité

4. L'acte de vente

- Valoriser son image et celle de l'entreprise : instaurer une relation de confiance
- Mettre en place un argumentaire commercial
- Connaître les techniques et son style de négociation
- Réussir le test de la dégustation : les clefs du succès
- Conclure sur un accord « gagnant, gagnant »

5. Les conseils en communication

- Communication non verbale : analyse comportementale, travail sur la posture, le regard, l'expression, la gestuelle et le vocal
- Communication verbale : étude sur le sens du langage et de la compréhension

6. Le suivi qualité de la prestation

- La mesure de la satisfaction client
- Les méthodes de fidélisation
- L'art de faire de chaque client un prospect et un apporteur d'affaires

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES :

- Utilisation par le formateur de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mise en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances/ compétences.
- Réalisation d'un quizz /QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du diaporama d'animation utilisé par le formateur

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

Durée & Tarif HT
1 Jour -7h Tarif à définir
Entreprise
Public concerné
Toute personne amenée à élaborer et suivre une politique commerciale
Pré requis
Compréhension du Français Test de positionnement initial
Modalité d'encadrement
Formateur en présentiel Formateur qualifié OPQF Ancien responsable commercial
Lieu
Asforest ou en entreprise
Dates
Dates à définir

