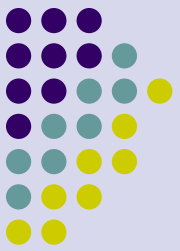


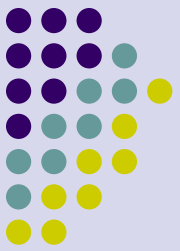
Vue d'ensemble de la formation



- **Thème 1** : Les notions de marketing
 - Le marketing d'étude, stratégique et opérationnel
- **Thème 2** : **La communication vente**
 - **Accueil, découverte des besoins, argumentation...**
- **Thème 3** : Le marketing de fidélisation
 - Outils de mesure, enquête de satisfaction de la clientèle, client mystère, e-réputation, fidélisation de la clientèle

Thème 2 :

La communication vente

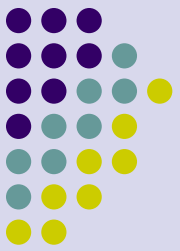


- La lettre d'un client gentil



Thème 2 :

La communication vente

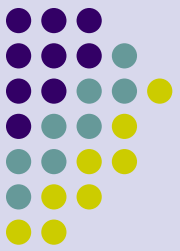


- « *Qu'est-ce que pour vous un bon professionnel de la restauration aujourd'hui? »* »



Thème 2 :

La communication vente

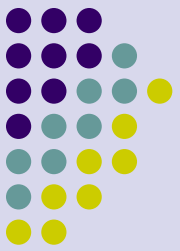


LES 7 FONDAMENTAUX

1. Les extérieurs de proximité doivent être impeccables.

Thème 2 :

La communication vente

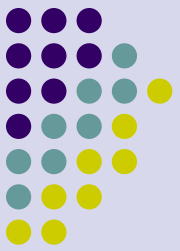


LES 7 FONDAMENTAUX

2. L'accueil doit être chaleureux.

Thème 2 :

La communication vente

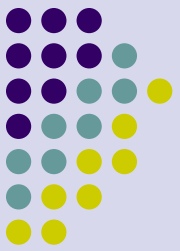


LES 7 FONDAMENTAUX

3. Le personnel en contact avec les clients doit être à l'image de votre établissement.

Thème 2 :

La communication vente



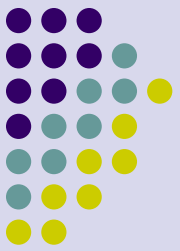
LES 7 FONDAMENTAUX

4. L'équipe doit assister ou conseiller les clients dans leur choix à 4 moments clés :

- au moment de les placer,
- à la remise de la carte,
- à la prise de commande,
- après le plat principal.

Thème 2 :

La communication vente

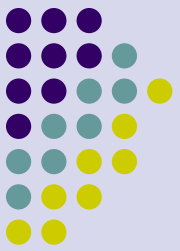


LES 7 FONDAMENTAUX

5. Le restaurateur fait en sorte que le client mange suivant son rythme.

Thème 2 :

La communication vente

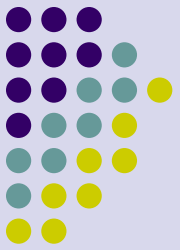


LES 7 FONDAMENTAUX

6. Les produits servis sont de qualité et bien présentés.

Thème 2 :

La communication vente

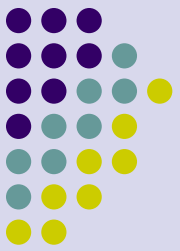


LES 7 FONDAMENTAUX

7. Chaque client est raccompagné, remercié et salué sans oublier de lui faire comprendre que vous seriez heureux de le revoir dans votre établissement.

Thème 2

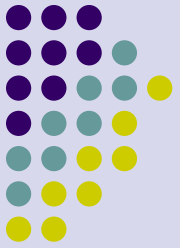
La communication vente



- **Phase 1** : La prise en charge du client
- **Phase 2** : La recherche des besoins
- **Phase 3** : L'argumentation et le traitement des objections
- **Phase 4** : La prise de commande
- **Phase 5** : La conclusion

Thème 2 : La communication vente

Recette d'un accueil réussi



L'aspect extérieur doit inciter le client à rentrer

Trottoir et vitres propres, affichage des tarifs, enseigne...



Aspect intérieur doit inviter le client à rester

Implantation, rangement, propreté, facteurs d'ambiance (couleurs, formes, odeurs, lumière, musique...)



Comportement non verbal du professionnel doit inspirer la confiance

Attitude dynamique, présentation physique soignée, hygiène parfaite...

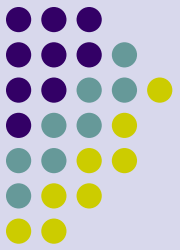


Comportement verbal du professionnel s'appuie sur la règle des 4X20

20 premiers gestes, 20 centimètres du visage, 20 premiers mots, 20 premières secondes

Thème 2 : La communication vente

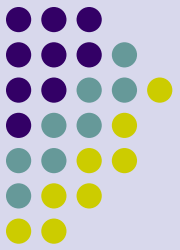
La recherche des besoins



- Petite histoire du chauffeur de bus...

Thème 2 : La communication vente

L'ARGUMENTATION

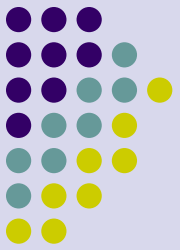


- Parler aux bon sens



Thème 2 : La communication vente

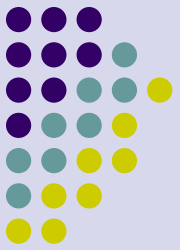
LA VENTE ADDITIONNELLE



- Vidéo : Mieux vendre le vin



LA CONCLUSION



- Les 17 astuces pour réussir les premiers moments à table
- Calculez votre performance de serveur V.E.N.D.E.U.R.

