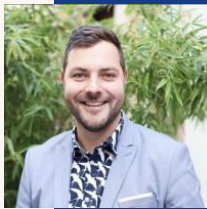


Lundi 10 et mardi 11 février 2025

Lundi 6 et mardi 7 octobre 2025

2 jours, soit 14 heures

8h30 - 12h / 13h - 16h30



**M. Cédric
KUSTER**

Directeur de restaurant

Contenus de la formation

Connaître et identifier les produits de la vente additionnelle

- La connaissance de sa carte sur le bout des doigts
- Préparation d'un argumentaire de vente pour l'ensemble des produits de sa carte
- L'upselling et crossselling
- Les apéritifs, les boissons fraîches et chaudes, les digestifs, la vente à emporter, les suggestions du moment mais aussi les soins, les offres SPA.

Informier le client de toute l'offre disponible

- La mise en valeur des produits proposés
- L'affichage dans l'établissement : carte, suggestion et tableau
- La carte : outil de vente et de gestion
- La communication externe, les promotions sur le web et les réseaux sociaux

Comprendre les besoins et les attentes du client

- Développer l'orientation « Client » : conseiller ses clients et établir une bonne relation avec eux
- Découvrir les différentes typologies de clients
- Ecouter les clients et les mettre à l'aise
- Susciter l'envie chez les clients
- Sélectionner la méthode de réfutation des objections : sécurisation du client, adaptation du discours

Maîtriser les leviers de développement des ventes

- La mise en avant et la valorisation de son offre
- La promotion et ses leviers : le prix, la qualité du produit, la saison...
- Les offres packagées
- Les produits spécifiques liés à des événements
- La mesure des résultats pour voir les progrès
- L'implication du personnel

Bilan de la formation

- Discussion avec les participants sur les acquis de formation
- Remise d'un certificat de formation en fin de session

Objectifs pédagogiques

- Développer les attitudes, les comportements et les savoir-être adéquats pour argumenter et optimiser les ventes de son établissement (restauration/réception).
- Savoir accueillir et gérer un client.

Certification

Possibilité de valider tout ou partie de la certification par bloc de compétences :

- Titre à finalité professionnelle de niveau 3
Serveur en restauration
- RNCP 37860
- CERTIFICATIONS ET SERVICES -
TOURISME HOTELIERIE
RESTAURATION LOISIRS
- Date d'enregistrement : 19-07-2023

La vente additionnelle : Comment générer du revenu ?

Modalités d'accès

Professionnels de l'Hôtellerie-Restauration.
Aucun prérequis.

Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

Modalités d'inscription

Contact : fpc@cefppa.eu

En ligne sur cefppa.eu, en entrées et sorties permanentes

- **Pour les salariés de la branche**

Via le portail des actions de branche AKTO espaceformation.akto.fr

- **Pour les particuliers**

Via le portail du Compte Formation (CPF)

- **Pour les TNS**

Via le **formulaire d'AGEFICE**

Coût

850 €, prix net



Lieu

CEFP

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Méthodes pédagogiques

- Différents exercices pratiques constituant un support écrit, relayé par un questionnaire de connaissances à la fin du stage.
- Débat thématiques, questions/réponses.
- Création d'un plan d'action personnalisé.
- Formation en présentiel

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

Taux de satisfaction

- 128 formations réalisées en 2023
- 625 stagiaires
- 4,6 / 5 de satisfaction globale

