



ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Coaching commercial d'une équipe de salle

Objectifs : Identifier les attentes du client en situation réelle. Acquérir un état d'esprit commercial pour l'équipe. Augmenter sa confiance en soi, ses qualités relationnelles. Savoir proposer les produits en donnant envie. Acquérir les outils d'animation à la vente (encadrement).	<u>Personnes concernées :</u> Toute l'équipe d'un restaurant en contact avec les clients encadrement et serveur Restauration commerciale
PROGRAMME	Pré requis : aucun
Les enjeux de la vente ❖ Pour les clients ❖ Pour l'entreprise ❖ Pour soi-même Les 7 comportements de vente ❖ Connaître les 6 P produits ❖ Identifier les besoins de ses clients ❖ Les habitués et les nouveaux clients ❖ Faire des phrases qui rassurent ❖ La vente suggestive et le vocabulaire gourmand ❖ La méthode de vente alternative ❖ La vente associative Les méthodes pour progresser ❖ Partir avec un objectif ❖ L'importance du 1er contact ❖ Développer son attention et son écoute ❖ Personnaliser sa relation ❖ Savoir cloisonner et décompresser ❖ S'adapter à la situation ❖ Les gestes qui touchent, les attentions qui rassurent ❖ Ajouter sa note personnelle positive Les cinq outils pour animer la vente ❖ l'animation du briefing ❖ les différents rôles durant le service ❖ le bilan-flash ❖ la fiche dégustation produit ❖ l'entretien personnalisé	PEDAGOGIE Le Formateur/coach Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration Moyens et pédagogie L'alternance de messages communs pour l'équipe avec une prise en compte du mode de fonctionnement individuel produit une excellente efficacité : - implication encadrement (1/2j) - formation classique + vidéo (1j) - coaching équipe filmée salle(1j) - coaching individuel encadrant Un matériel spécifique est utilisé : caméra numérique avec micro HF + vidéoprojection Après l'action, l'encadrement a acquis les outils d'animation à la vente pour suivre et coacher son équipe. Déroulé : matin : enjeux ou suivi action avec encadrement midi : service filmé A-midi : débrief et coaching équipe. <u>Intra entreprise France entière</u> 8 personnes maxi par session coaching terrain Tarif inter par personne 1 jour + 1 jour 1 050 € Réf : HR047

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France