

## FORMATIONS RC

Proximité et disponibilité  
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)



Solutions rentables pour  
maximiser vos ventes  
additionnelles.

ESSENTIEL  
FORMATION  
DEPUIS  
2002

- **Depuis 2002**

Spécialiste à 100% de la formation  
dans les métiers HCR

- Plus de 3400 clients actuels  
+ de 8765 participants  
+ de 72655 heures de formations

★★★★★ En 2023  
95,37 % de satisfaction

- **Et en bonus,**  
Gagnez du temps  
Confiez-nous l'administratif !

### AKTO

Référencé sur les actions  
de branches

## DYNAMISER SES VENTES EN RESTAURATION COLLECTIVE

2 jours, soit 14 heures

**Toujours proche de vous OU chez vous !**

**Vous souhaitez un financement ?**

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



### Public

Salariés et dirigeants des entreprises  
du secteur Restauration Collective.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à  
tous. Si vous êtes en situation de handicap  
ou dans une situation nécessitant une  
adaptation, consultez nous.



### Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain,  
en parfaite adéquation avec votre réalité  
professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : [www.essentielformation.com/programmes-RC](http://www.essentielformation.com/programmes-RC)

“

**Comment avons-nous pu nous passer de ces  
connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !**

”

SIRET 483 360 822 00033  
RCS 483 360 822  
NAF 8559A

ESSENTIEL DEVELOPPEMENT ET ASSOCIÉS SARL au capital de 1000,00 € Organisme de formation exonéré de TVA (art 261, 4-4°-a du CGI)

Organisme de formation enregistré sous le n° de déclaration d'activité N° 31620250862 (ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)

**essentiel** FORMATION Siège social : 24D rue d'Houdain 62150 Beugin • France Tél. : +33 (0)3 21 01 36 12 – [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com) [essentielformation.com](http://essentielformation.com)

LE SPÉCIALISTE DE LA FORMATION DANS LES MÉTIERS DE LA RESTAURATION ET DE L'HÔTELLERIE, DEPUIS 2002





## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Aucun pré requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Développer** le comportement d'accueil
- **Prendre** de l'assurance face aux clients afin de passer d'une attitude passive à une dynamique de vente
- **Connaitre** les attitudes, à éviter / à utiliser, pour assurer la qualité du service
- **Savoir traiter** un mécontentement ou une réclamation
- **Savoir vendre et Fidéliser** un client





## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### 1<sup>er</sup> Jour

#### 1) Etat des lieux de sa carte et de ses produits

##### Théorie – Questions/Réponses

- Dresser un état des lieux de son établissement (cantine, hôpital, grande entreprise, prisons, maisons de repos...)
- Tenir à jour ses fiches techniques et Actualiser sa carte
- Organiser ses achats en fonction des saisons
- Connaitre le circuit « De la Fourche à la Fourchette »

#### 2) Développer le comportement d'accueil

##### Théorie - Mise en situation

- Identifier sa clientèle
- Les gestes fondamentaux / Les attitudes bienveillantes / Le langage adapté
- Adopter des attitudes de progrès pour assurer la qualité
- Adopter des repères de service pour bien gérer les priorités.
- Prendre de l'assurance face aux clients.
- Travailler sur l'expression gestuelle et orale. L'image que l'on renvoie
- Comprendre les attentes du client (globalement et individuellement)

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### 3) La Psychologie du client

##### Mise en situation – Jeux de rôles

- Passer d'une attitude passive à une dynamique de vente
- Valoriser les produits par des propositions et orienter le choix du client
- Enrichir le vocabulaire descriptif : le goût, la consistance, le parfum...s'adresser aux sens du client /
- Mettre en valeur le partage, le plaisir.
- Influencer favorablement les clients et savoir rassurer par son professionnalisme
- Apporter des réponses claires et efficaces aux questions du client

#### 4) La Fidélisation et la Vente additionnelle

##### Mise en situation – Jeux de rôles

- La prise de commande par suggestion (gain de temps et satisfaction du client) :
- Adopter des techniques efficaces pour activer la prise de commande (l'un des 3 moments cruciaux)
- Conseiller sa clientèle et pratiquer une vente adaptée et personnalisée.
- Utiliser les compétences pour affirmer l'identité.
- Réussir la prise de congé pour fidéliser
- Développer une image valorisante de son établissement
- Maîtriser les techniques de ventes : savoir un café, un verre de vin, un cocktail, proposer un verre supplémentaire





## MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  [orlanemercher@essentielformation.com](mailto:orlanemercher@essentielformation.com)



## MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un chat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

**« Toujours proche de vous OU chez vous ! »**

***Au 30 août 2024 : 96.33% des participants ont acquis 100 % des objectifs des formations.***



## SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



## ORGANISATIONS ET TARIFS

**Horaires de formation :** 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.  
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

**Formation en INTER** (regroupant différentes entreprises)  
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

**Formation en INTRA** (Chez vous, rien que pour votre équipe)  
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

**Vous souhaitez un financement ?**  
Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

**Proximité et disponibilité.**  
Notre équipe intervient partout en France.

*Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !*

 03 21 01 36 12

 [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)

[www.essentielformation.com](http://www.essentielformation.com)



**essentiel**  
FORMATION