

FORMATIONS HCR

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



Solutions rentables
pour maximiser vos
ventes additionnelles

ESSENTIEL
DEPUIS
2002
FORMATION

- **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

DEVELOPPER SES VENTES EN RESTAURATION

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 Hôtel, Café et Restaurant.

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-HCR

“

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

”



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
- **Connaître** 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
- **Prendre conscience** des enjeux de l'Expérience Client & de la Qualité de Service en Relation Client (Fédérer et Diffuser une Culture du Service Client).
- **Renforcer** les Fondamentaux de la Convivialité Commerciale lors du Parcours émotionnel Client (de son arrivée à son départ pour Dépasser les Attentes des Clients et Créer de la Valeur Emotionnelle).
- **Perfectionner** ses méthodes, techniques et pratiques Commerciales (positionnement ; Attitude & Savoir-être ; Argumentaire & Entretien de Vente).
- **Adopter** des attitudes et comportements favorisant la Convivialité Commerciale avec le Client et la Performance de l'Entreprise, en termes de Satisfaction Client et de Développement des Ventes.
- **Diagnostiquer** ses points forts et ses axes de progrès (Effectuer un Bilan-Diagnostic sur les méthodologies)





PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Etat des lieux de sa carte et de ses produits

Théorie – Questions/Réponses

- Dresser un état des lieux de son établissement
- Organiser ses achats en fonction des saisons
- Tenir à jour ses fiches techniques et Actualiser sa carte
- Connaître le circuit « De la Fourche à la Fourchette »

Développer le comportement d'accueil

Théorie - Mise en situation

- Travailler sur l'expression gestuelle et orale. L'image que l'on renvoie
- Comprendre les attentes du client (globalement et individuellement)
- Orienter son attention vers la satisfaction du client, une culture d'entreprise orientée client
- 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.

La Psychologie du client

Mise en situation – Jeux de rôles

- Passer d'une attitude passive à une dynamique de vente
- Influencer favorablement les clients et savoir rassurer par son professionnalisme
- Apporter des réponses claires et efficaces aux questions du client
- 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.

La Fidélisation

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)
- Faciliter le choix du client / Eviter au client de se tromper.
- Développer une image valorisante de son établissement
- Conseiller sa clientèle et pratiquer une vente adaptée et personnalisée.
- Utiliser les compétences pour affirmer l'identité.
- Réussir la prise de congé pour fidéliser



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



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. Déduction 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

www.essentielformation.com

