	<h1>Programme de Formation</h1>
	<p>Mise à jour : 21/11/2024</p>

## Formation spécifique Accueil Ventes Additionnelles

<b>OBJECTIFS</b>	<p>Savoir identifier le profil client afin d'adopter la communication adéquate. Proposer des prestations en relation du profil client.</p>
<b>OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES</b>	<i>Aucune</i>
<b>PRÉ-REQUIS</b>	<i>Aucune demande de pré-requis</i>
<b>MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION</b>	<i>Auto positionnement</i>
<b>PROGRAMME DE FORMATION</b>	<p><b>I. L'accueil client en restauration (1H)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les principes de la communication</li> <li>2. Communication verbal</li> <li>3. Communication non-verbal</li> <li>4. Les freins à la communication</li> </ol> <p><b>II. Les typologies de profils clients (2H)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le client roi</li> <li>2. Le client anxieux</li> <li>3. Le client râleur</li> <li>4. Le client indécis</li> <li>5. Le client compréhensif</li> <li>6. Le client méfiant</li> <li>7. Le client autoritaire</li> <li>8. Le client agressif</li> <li>9. Le client pressé</li> <li>10. Le client économe</li> <li>11. Le client frimeur</li> <li>12. Le client « je sais tout »</li> </ol> <p><b>III. Analyse des profils clients internationaux (1H)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La clientèle et ses habitudes</li> </ol> <p><b>IV. La satisfaction client (2H)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les facteurs de la fidélisation</li> <li>2. L'effet de « HALO »</li> <li>3. La méthode « BRASMA »</li> <li>4. L'image de son entreprise</li> </ol> <p><b>V. Analyse du besoin client (1H)</b></p>

**CFL Formation CHR**

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 28140396314 auprès du préfet de région NORMANDIE

N° SIRET 819 376 278 00035 Code APE-NAF 8559B


22 rue aux Maçons 14650 CARPIQUET

Agrément du Ministère de l'intérieur N°INTD1227976A

www.cflformationchr.fr

cflformationchr@gmail.com

06.03.97.90.34

	<h1>Programme de Formation</h1>
	<p>Mise à jour : 21/11/2024</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le service</li> <li>2. L'environnement / L'ambiance</li> <li>3. Les plats et boissons</li> <li>4. Sécurité</li> </ol> <p><b>VI. La construction du chiffre d'affaires (30 MIN)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les composants d'un prix</li> <li>2. La TVA</li> <li>3. Les coûts d'achat</li> <li>4. La marge</li> <li>5. Fonctionnement d'un restaurant</li> </ol> <p><b>VII. La vente additionnelle (30 MIN)</b></p> <p><b>VIII. La gestion des situations difficiles (2H)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Réaction liée aux changements</li> <li>2. La réclamation</li> <li>3. Traitement des situations difficiles</li> <li>4. Le rôle du manager</li> </ol> <p><b>IX. La gestion de l'encaissement (2H)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les règles de bases</li> <li>2. Stratégie de fidélisation</li> <li>3. Les litiges</li> <li>4. Le geste commercial</li> </ol> <p><b>X. Prise de congé (1H)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les fondamentaux</li> <li>2. La méthode des 4R</li> </ol> <p><b>XI. Les consignes de discrétions vis-à-vis de la clientèle (30 MIN)</b></p> <p><b>XII. Evaluation (30 MIN)</b></p>
<b>DURÉE</b>	14 heures sur 2 jours
<b>DÉLAIS D'ACCÈS</b>	<p>Sur demande via le site internet</p> <p><a href="http://cflformationchr.fr/">http://cflformationchr.fr/</a></p>
<b>PROFIL DES INTERVENANTS</b>	<p>Les formateurs et intervenants sont diplômés de la formation professionnelle.</p> <p>Les formateurs et intervenants ont une expérience professionnelle de formateur.</p> <p>Les formateurs et intervenants ont une expérience dans le secteur</p>

**CFL Formation CHR**


Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 28140396314 auprès du préfet de région NORMANDIE

N° SIRET 819 376 278 00035 Code APE-NAF 8559B

22 rue aux Maçons 14650 CARPIQUET

Agrément du Ministère de l'intérieur N°INTD1227976A

www.cflformationchr.fr cflformationchr@gmail.com 06.03.97.90.34

	<h1>Programme de Formation</h1>
	<p>Mise à jour : 21/11/2024</p>

	d'activité dont dépend la formation.
<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	Exercices en groupe de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation. Evaluation finale : questionnaire pour évaluer le niveau (acquis, en cours d'acquisition, non acquis) des connaissances acquises.
<b>NOMBRE DE PARTICIPANTS</b>	Nombre de participants minimum : 1 par session Nombre de participants maximum : 10 par session
<b>DATE</b>	<i>Sur demande via le site internet</i> <a href="http://cflformationchr.fr/">http://cflformationchr.fr/</a>
<b>LIEU</b>	<i>Sur demande via le site internet</i> <a href="http://cflformationchr.fr/">http://cflformationchr.fr/</a>
<b>MÉTHODES MOBILISÉES</b>	Le formateur anime à l'aide d'un vidéoprojecteur. Le formateur mène la formation avec les stagiaires en les faisant participer, en s'appuyant sur leur expérience personnelle, animation interactive.
<b>TARIFS</b>	400 € Le montant de la formation est disponible également sur le site internet <a href="http://cflformationchr.fr/">http://cflformationchr.fr/</a>
<b>FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION</b>	Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur. Un support de cours sera remis à chaque participant.
<b>ACCÉSSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES</b>	<i>Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap en fonction des sites. Contactez nous pour plus d'information.</i>
<b>CONTACT</b>	<i>Florent LEFEBVRE</i> 06 03 97 90 34 <a href="mailto:cflformationchr@gmail.com">cflformationchr@gmail.com</a> <a href="http://www.cflformationchr.fr">www.cflformationchr.fr</a>

**CFL Formation CHR**

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 28140396314 auprès du préfet de région NORMANDIE

N° SIRET 819 376 278 00035 Code APE-NAF 8559B

22 rue aux Maçons 14650 CARPIQUET

Agrément du Ministère de l'intérieur N°INTD1227976A

[www.cflformationchr.fr](http://www.cflformationchr.fr) [cflformationchr@gmail.com](mailto:cflformationchr@gmail.com) 06.03.97.90.34