

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <h1>Programme de Formation</h1> |
| | <p>Mise à jour : 27/02/2025</p> |

Formation spécifique Accueil Ventes Additionnelles

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

CFL Formation CHR

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

N° SIRET 819 376 278 00043 Code APE-NAF 8559A

2 rue des Glycines 14210 GAVRUS

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 : 27/02/2025</p> |

| | |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Le service 2. L'environnement / L'ambiance 3. Les plats et boissons 4. Sécurité <p>VI. La construction du chiffre d'affaires (30 MIN)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les composants d'un prix 2. La TVA 3. Les coûts d'achat 4. La marge 5. Fonctionnement d'un restaurant <p>VII. La vente additionnelle (30 MIN)</p> <p>VIII. La gestion des situations difficiles (2H)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Réaction liée aux changements 2. La réclamation 3. Traitement des situations difficiles 4. Le rôle du manager <p>IX. La gestion de l'encaissement (2H)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les règles de bases 2. Stratégie de fidélisation 3. Les litiges 4. Le geste commercial <p>X. Prise de congé (1H)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les fondamentaux 2. La méthode des 4R <p>XI. Les consignes de discrétions vis-à-vis de la clientèle (30 MIN)</p> <p>XII. Evaluation (30 MIN)</p> |
| DURÉE | 14 heures sur 2 jours |
| DÉLAIS D'ACCÈS | <p><i>Sur demande via le site internet</i></p> <p>http://cflformationchr.fr/</p> |
| PROFIL DES INTERVENANTS | <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 00043 Code APE-NAF 8559A

2 rue des Glycines 14210 GAVRUS

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 : 27/02/2025</p> |

| | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | d'activité dont dépend la formation. |
| MODALITÉS D'ÉVALUATION | 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. |
| NOMBRE DE PARTICIPANTS | Nombre de participants minimum : 1 par session Nombre de participants maximum : 10 par session |
| DATE | <i>Sur demande via le site internet</i> http://cflformationchr.fr/ |
| LIEU | <i>Sur demande via le site internet</i> http://cflformationchr.fr/ |
| MÉTHODES MOBILISÉES | 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. |
| TARIFS | 400 € Le montant de la formation est disponible également sur le site internet http://cflformationchr.fr/ |
| FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION | Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur. Un support de cours sera remis à chaque participant. |
| ACCÉSSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES | <i>Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap en fonction des sites. Contactez nous pour plus d'information.</i> |
| CONTACT | <i>Florent LEFEBVRE</i> 06 03 97 90 34 cflformationchr@gmail.com www.cflformationchr.fr |

CFL Formation CHR

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

N° SIRET 819 376 278 00043 Code APE-NAF 8559A

2 rue des Glycines 14210 GAVRUS

Agrément du Ministère de l'intérieur N°INTD1227976A

www.cflformationchr.fr cflformationchr@gmail.com 06.03.97.90.34