

	Programme de Formation
	Mise à jour : 07/05/2025

Formation spécifique Accueil Ventes Additionnelles

OBJECTIFS	Savoir identifier le profil client afin d'adopter la communication adéquate. Proposer des prestations en relation du profil client.
OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES	Aucune
PRÉ-REQUIS	Aucune demande de pré-requis
MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION	Auto positionnement
PROGRAMME DE FORMATION	I. L'accueil client en restauration (1H) 1. Les principes de la communication 2. Communication verbal 3. Communication non-verbal 4. Les freins à la communication II. Les typologies de profils clients (2H) 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 » III. Analyse des profils clients internationaux (1H) 1. La clientèle et ses habitudes IV. La satisfaction client (2H) 1. Les facteurs de la fidélisation 2. L'effet de « HALO » 3. La méthode « BRASMA » 4. L'image de son entreprise V. Analyse du besoin client (1H)

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

	Programme de Formation
	Mise à jour : 07/05/2025

	1. Le service 2. L'environnement / L'ambiance 3. Les plats et boissons 4. Sécurité VI. La construction du chiffre d'affaires (30 MIN) 1. Les composants d'un prix 2. La TVA 3. Les coûts d'achat 4. La marge 5. Fonctionnement d'un restaurant VII. La vente additionnelle (30 MIN) VIII. La gestion des situations difficiles (2H) 1. Réaction liée aux changements 2. La réclamation 3. Traitement des situations difficiles 4. Le rôle du manager IX. La gestion de l'encaissement (2H) 1. Les règles de bases 2. Stratégie de fidélisation 3. Les litiges 4. Le geste commercial X. Prise de congé (1H) 1. Les fondamentaux 2. La méthode des 4R XI. Les consignes de discrétions vis-à-vis de la clientèle (30 MIN) XII. Evaluation (30 MIN)
DURÉE	14 heures sur 2 jours
DÉLAIS D'ACCÈS	<i>Nous contacter pour un recueil des besoins</i> http://cflformationchr.fr/
PROFIL DES INTERVENANTS	Les formateurs et intervenants sont diplômés de la formation professionnelle. Les formateurs et intervenants ont une expérience professionnelle de formateur. Les formateurs et intervenants ont une expérience dans le secteur

	Programme de Formation
	Mise à jour : 07/05/2025

	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	Sur demande via le site internet http://cflformationchr.fr/
LIEU	Sur demande via le site internet 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	Florent LEFEBVRE 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