CFL FORMATION CHR Café Hôtel Restaurant	Programme de Formation Mise à jour : 30/10/2026

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'ACCÉS 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 Café Hôtel Restaurant	Programme de Formation Mise à jour : 30/10/2026

	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'ACCÉS	*Accès à la formation sous 2 mois maximum* *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

	CFL FORMATION CHR Café Hôtel Restaurant	Programme de Formation Mise à jour : 30/10/2026

	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	*Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap en fonction des sites. Contactez nous pour plus d'information.*
CONTACT	*Florent LEFEBVRE* *06 03 97 90 34* *cflformationchr@gmail.com* *www.cflformationchr.fr*