



La Filière Hôtellerie-Restaurant de l'IFA
propose pour ses professionnels des modules de formation...

Fidélisez votre clientèle en développant vos compétences commerciales

Les objectifs

- Sensibiliser les participants au "zéro défaut" lors de l'accueil et de la prise de commande
- Développer le professionnalisme quelle que soient les étapes de la relation avec le client
- Amener les participants à considérer leur activité professionnelle dans un rôle d'ambassadeur de son métier
- Etre capable d'accueillir et de prendre la commande d'une clientèle étrangère

Le contenu

1^{er} jour

- Les éléments de communication du personnel de salle (verbale et non verbale)
- Les procédures d'accueil, les facteurs d'ambiance,
- Les étapes de la prise de réservation.
- Les supports de vente, les étapes de la prise de commande,
- La construction d'une bonne argumentation commerciale,
- L'importance de la vente additionnelle

2^{ème} jour

- Le vocabulaire de base de l'accueil de la clientèle en anglais,
- Le vocabulaire de base de la prise de commande,
- Adapter son comportement et ses réactions face à un client difficile,
- Optimiser ses techniques commerciales pour mieux répondre aux exigences du client,
- Prendre conscience de l'impact produit sur le client en termes de "fidélisation"

La méthodologie

- Formation ludique et participative,
- Mises en situations professionnelles sous la forme de jeux de rôle (accueil, prise de commande, prise de réservation...),
- Utilisation de vidéos pédagogiques,
- Utilisation de supports type Powerpoint,
- Alternance d'apports d'informations et d'études de cas,
- Travail de synthèse avec le menu et la carte des boissons des participants,
- Support de synthèse remis aux participants.

Les dates et le tarif

2 jours consécutifs soit 14 h :

→ Lundi 28 et mardi 29 mars 2011

→ Lundi 19 et mardi 20 décembre 2011

240 € / personne avec possibilité de prise en charge par votre OPCA dans le cadre des actions collectives 2011

Contacts

CEFE/IFA MARCEL SAUVAGE – Filière Formation Continue – Mme AUBER

B. P. 256 – 11 Rue du Tronquet – 76825 Mont Saint Aignan Cedex / Tél : 02.35.52.85.44