

Formation Ouverte et/ou à distance (FOAD) : Accueillir, Vendre et Servir

Public concerné :

- ✘ Serveurs débutants ou juniors dans la restauration commerciale service à table
- ✘ Pré requis : lire le français, avoir un projet ou un emploi dans un restaurant
- ✘ Méthodes de positionnement utilisées : test de positionnement disponible

Objectif de la formation :

Cet objectif s'exprime sous forme de capacités attendues à l'issue de l'action :

- ✘ Développer ses capacités relationnelles, organisationnelles et d'adaptation à différents profils de clients pour réaliser un accueil personnalisé, conseiller les clients et travailler avec un état d'esprit « Service et Vente ».

Durée :

- ✘ Durée totale estimée en heures : 3, 5 heures
- ✘ Nombre de séquences de formation prévues : 14 séquences

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ✘ Personnaliser l'accueil pour orienter et accompagner chaque client
- ✘ Comprendre la bonne posture relationnelle personnalisée avec le client
- ✘ Développer les sourires, les attentions, les contacts et l'envie de faire plaisir à ses clients
- ✘ S'approprier des techniques de vente : l'aide au choix et le conseil pour les clients nouveaux ou hésitants, la vente additionnelle avec différentes façons de suggérer les produits
- ✘ Donner envie de s'impliquer et d'apporter sa contribution à l'équipe

Méthodes pédagogiques :

- ✘ Lecture de l'intérêt de chaque module avec dessin humoristique
- ✘ Exercice de découverte sous forme de question/avis/quiz/nuage de mots
- ✘ Vidéo de contenus méthodologiques 5 mn appuyés de diaporama
- ✘ Exercices complémentaires : fiches à compléter à adapter à la clientèle, aux produits, vidéos techniques ou comportementales, exercices individuels, observations à réaliser
- ✘ Exercices d'ancrage : tests de validation des connaissances et de la compréhension sous différentes formes : quiz, tests, associations, QCM...
- ✘ Modalités de l'accompagnement humain (présentiel, non-présentiel, synchrone, asynchrone...) permettant d'assister le stagiaire : Forum de partage sur la formation pour poser ses questions

- ✘ 3 formateurs avec une triple expertise de formation, restauration et management en restauration sont chargés d'assister le stagiaire
- ✘ + 1 parrain préconisé sur le site de travail dans le restaurant
- ✘ Un livret de 30 pages reprend l'essentiel des contenus, les exercices à réaliser, Les actions de progression et la validation par le parrain

Modalités d'évaluation et de suivi des résultats de l'action :

Justificatifs permettant d'attester la réalisation des travaux demandés au stagiaire :

- ✘ Copie des exercices et tests réalisés
- ✘ Evaluations à distance avec plusieurs essais pour réussir à chaque séquence
- ✘ Evaluation complète en fin de parcours avec 80% réussite pour admission

Évaluations spécifiques qui jalonnent ou terminent la formation :

- ✘ Evaluation/ ancrage après chaque module avec 3 essais
- ✘ Evaluation finale avec quiz complet sur la formation en récapitulatif

Un relevé des temps de connexion signé par le formateur peut être produit.

Une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourra également être établie à l'issue de la formation par le parrain

Logistique :

- ✘ Lieu de formation : Formation Ouverte à Distance
- ✘ Formation se déroulant : pendant le temps de travail ou Hors temps de travail
- ✘ Description des équipements et de l'assistance technique : PC fixe et portable, smartphone
- ✘ Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de son salarié tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne pendant son temps de travail, (bureau, ordinateur, connexion internet, etc. ...)

Coût :

- ✘ Coût de l'action par personne : 240 €HT
- ✘ Autres frais : 15€ HT en option (livret apprenant 30 pages couleur expédié à l'adresse du stagiaire)



Formation Ouverte et/ou à distance (FOAD) : Accueillir, Vendre et Servir

Contenu / Parcours

Nombre de séquences de formation prévues : 14

Séquences	Contenu
Introduction	<ul style="list-style-type: none">✗ Enjeux d'une qualité de service réussie pour le client, l'entreprise et moi
4 séquences d'accueil	<ul style="list-style-type: none">✗ Etat d'esprit de l'accueil✗ Réussir son 1er contact✗ Personnaliser son accueil selon différents profils de clients✗ Gérer les situations délicates
4 séquences de vente	<ul style="list-style-type: none">✗ Vendre, c'est rendre service✗ Connaître sa carte et ses produits✗ Adopter 3 comportements de vente✗ Optimiser ses ventes avec 10 astuces
4 séquences de Service	<ul style="list-style-type: none">✗ Servir et desservir les clients✗ Gérer ses priorités en flux fort✗ Servir le vin et les boissons✗ Travailler avec l'esprit d'équipe
1 séquence conclusion	<ul style="list-style-type: none">✗ Les clés pour continuer à progresser