



# Visioformation Techniques de vente

## Objectif de la formation :

- ✦ S'approprier les fondamentaux de la vente
- ✦ Créer une relation de confiance avec chaque client et savoir rassurer quant à sa sécurité
- ✦ Dynamiser l'équipe dans ses relations commerciales avec les clients

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

- ✦ Prendre en compte les besoins de chaque client dès l'accueil pour personnaliser sa relation
- ✦ Développer ses compétences relationnelles : convivialité, courtoisie, vocabulaire, gestuelle, voix
- ✦ Valoriser les produits par famille de différentes façons pour mieux les vendre

## Méthodes pédagogiques :

- ✦ Les thèmes sont traités selon une méthode participative avec des apports théoriques, méthodologiques, des fiches de travail, des jeux de rôle préparés et débriefés, des exercices individuels et collectifs apprenants, des vidéos inspirantes, des échanges en petits groupes avec restitution, des partages d'expériences.
- ✦ Chaque participant pourra télécharger ou imprimer un manuel personnalisé qui reprend les principaux messages, outils, utilisés durant la formation. Ce support permet la prise de notes, facilite la mémorisation et est réutilisable par la suite.

## Modalités d'évaluation

### et de suivi des résultats de l'action :

- ✦ Un questionnaire de positionnement est élaboré en début de formation
- ✦ A la fin de chaque module, il est demandé au participant de noter ce qu'il va mettre en pratique et comment il peut le transmettre à son équipe
- ✦ Les trainings permettent d'intégrer les comportements à mettre en œuvre et à améliorer
- ✦ En fin de session un plan d'action individuel est exprimé et écrit sur ce que l'apprenant va mettre en œuvre à l'issue de la formation avec les nouvelles compétences
- ✦ Une évaluation individuelle des acquis est effectuée
- ✦ Une attestation individuelle de formation est remise.
- ✦ Une d'évaluation de la formation est demandée au stagiaire après la formation

## Logistique :

- ✦ Les formations se déroulent en distanciel
- ✦ Formations sur une journée (demi-journées possibles)
- ✦ Matériel recommandé pour apprenant pc ou tablette
- ✦ Logiciel utilisé Zoom

**Public :** Serveurs, chefs de rang et manager

**Prérequis :** Serveur débutant

**Nombre de participants :**  
8 personnes maximum

**Durée :** 1 jour (7 heures de formation). Les horaires sont détaillés dans la fiche « contenu et déroulement de la formation ».

**Coût :** 300 €HT par stagiaire

**Intervenants :** Marie-Pierre Planes, Philippe Chazal et Stéphane Lhôte. Ces formateurs experts ont une triple expertise : La relation client, la vente, et une expérience de formation depuis de nombreuses années dans la restauration.

# Visioformation Techniques de vente

## Contenu et déroulement de la formation

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h55	<b>Accueil en Visioformation</b>	
09h00 10h30	<b>Les enjeux de la vente et les pratiques de chacun</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Objectifs pour l'entreprise, le client et moi</li> <li>✦ Les évolutions des attentes des clients</li> <li>✦ Mes postures de vente lors de mes contacts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Tour de table « vente »</li> <li>✦ Autodiagnostic vente</li> <li>✦ Exercice sur les attentes / attentions clients</li> </ul>
10h45 12h30	<b>Identifier les besoins du client et personnaliser la relation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ L'importance du 1er contact</li> <li>✦ Accueillir, Rassurer et Orienter un client</li> <li>✦ Les formulations commerciales positives</li> <li>✦ Les gestes qui vendent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Exercice collectif</li> <li>✦ Apport théorique et questionnement</li> <li>✦ Training accueil</li> <li>✦ Vidéo inspirante</li> </ul>
12h30 14h00	<b>Pause Repas</b>	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h00 15h30	<b>La connaissance produit et Les attitudes de vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Connaître sa carte et ses produits</li> <li>✦ Les particularités des produits</li> <li>✦ Les mots vendeurs</li> <li>✦ Les formulations qui tuent la vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Exercice fiche 6 P</li> <li>✦ Apport théorique et questionnement</li> <li>✦ Training mettre en avant un produit en utilisant des mots vendeurs</li> </ul>
15h45 17h30	<b>La vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Les formulations et Les mots gourmands</li> <li>✦ Les avantages clients à personnaliser</li> <li>✦ Les 15 techniques de vente</li> <li>✦ Synthèse et conclusion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Apports méthodologiques</li> <li>✦ Entraînement aux techniques de vente</li> <li>✦ Partage des méthodes</li> <li>✦ Tableau à compléter les mots vendeurs</li> <li>✦ Plan d'action</li> </ul>