

Techniques de vente en restauration : augmentez votre chiffre d’affaires grâce à une expérience client performante

Lien : https://afrique-formation.com/formation/techniques-de-vente-en-restauration-augmentez-votre-chiffre-daffaires-grace-a-une-experience-client-performante

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
TOU28

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes de la vente en restauration
- Améliorer l’accueil et la relation client
- Développer des techniques de vente efficaces
- Valoriser les produits et menus proposés
- Maîtriser la vente additionnelle et la montée en gamme
- Fidéliser la clientèle grâce à un service de qualité
- Augmenter le chiffre d’affaires et le ticket moyen
- Renforcer la performance commerciale de l’établissement

POUR QUI ?

- Serveurs et serveuses
- Responsables de salle
- Managers de restaurant
- Personnel de restauration
- Hôteliers-restaurateurs
- Responsables commerciaux en restauration
- Toute personne souhaitant développer ses compétences commerciales en restauration

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux de la vente en restauration

- Rôle de la vente dans la rentabilité
- Attentes et comportements des clients
- Importance de l’expérience client

2 / Accueil et relation client

- Techniques d’accueil professionnel
- Communication verbale et non verbale
- Création d’une relation de confiance

3 / Maîtrise de l’offre et argumentaire commercial

- Connaissance des menus et produits
- Valorisation des spécialités
- Techniques de recommandation

4 / Vente additionnelle et montée en gamme

- Upselling et cross-selling
- Suggestion des boissons et desserts
- Augmentation du ticket moyen

Afrique Formation

5 / Gestion des objections et situations difficiles

- Réponses aux hésitations clients
- Gestion des réclamations
- Maintien d’une attitude professionnelle

6 / Techniques de fidélisation de la clientèle

- Personnalisation du service
- Gestion de la satisfaction client
- Développement de la fidélité

7 / Optimisation des performances commerciales

- Indicateurs de vente en restauration
- Analyse des performances
- Amélioration continue des résultats

Afrique Formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

25 au 27 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca
20 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation