



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**

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



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

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

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

 23 au 25 Sep. 2026

 Présentiel - Casablanca

 25 au 27 Nov. 2026

 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>

Document généré le 22/09/2026 — Réf : TOU28

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation