

Programme de Formation : Faire de vos serveurs des vendeurs

Module 1 : Introduction au rôle du serveur-vendeur

- Serveur ou preneur de commande ?
- Pourquoi les serveurs sont la clé de la vente dans un restaurant ?
- Les bénéfices d'une approche orientée vente

Module 2 : Connaissance du produit et attitude commerciale

- Maîtriser la carte
- Raconter une histoire autour des produits
- Le langage corporel et la communication non verbale
- Atelier pratique : Jeu de rôle sur la présentation de la carte

Module 3 : Techniques de vente additionnelle et montée en gamme (upselling)

- La vente additionnelle (cross-selling)
- La montée en gamme (upselling)
- Adapter la vente à chaque client
- Atelier pratique : Scénarios de vente additionnelle et montée en gamme

Module 4 : Créer une expérience client mémorable

- Le service comme levier de fidélisation et de recommandation
- Personnalisation du service
- Gérer les objections et réticences des clients
- Atelier pratique : Simulation d'une gestion d'objection en salle

Module 5 : Fidéliser les clients et booster les recommandations

- Rôle du serveur dans la fidélisation des clients
- Encourager la recommandation et le bouche-à-oreille
- Gérer les avis en ligne et les retours clients
- Atelier pratique : Mise en situation sur la fidélisation

Module 6 : Mesurer les performances et ajuster les stratégies de vente

- Indicateurs de performance pour un serveur-vendeur
- Fixer des objectifs de vente réalistes
- Techniques de motivation et récompenses

Conclusion et évaluation finale

- Synthèse des apprentissages
- Réponse aux questions des participants
- Test ou évaluation des acquis via un QCM ou une étude de cas finale.