MENTORIEL
Formation professionnelle

TECHNIQUES DE VENTE ADDITIONNELLE EN RESTAURATION

Service en salle et réceptions · Formation MENTORIEL

DURÉE	PARTICIPANTS	TARIFS
14 heures - 2 jours	1 à 12 stagiaires	Inter : 560 € / personne, net de taxe
Présentiel - inter / intra	Personnel de salle, bar et réception	Intra : 2 290 € / groupe, net de taxe

▪ OBJECTIFS DE LA FORMATION

Objectif principal

Augmenter le ticket moyen sans jamais forcer la vente : valoriser la carte et les produits, conseiller avec justesse, soigner la présentation de la salle et des réceptions, et faire de chaque service une expérience qui donne envie de revenir. Avec un atout propre à l'île : savoir raconter les vins, charcuteries, fromages et produits corses à une clientèle de passage comme aux habitués.

Public visé : serveurs, chefs de rang, commis, barmen, responsables de salle, personnel polyvalent de restauration, personnel de réception.

Prérequis : aucune connaissance commerciale requise ; une première expérience du service est un atout.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

→ Identifier les leviers de la vente additionnelle tout au long du parcours client.
→ Écouter, questionner et argumenter pour conseiller le client.
→ Adapter son discours et son attitude à chaque clientèle et à chaque contexte.
→ Proposer et vendre des produits complémentaires ou à forte valeur ajoutée.
→ Soigner la mise en place, la présentation et le service en salle et en réception.
→ Suivre ses résultats (ticket moyen) et la satisfaction des clients.

▪ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

JOUR 1 - Vendre en conseillant

Matin · 3 h 30 Accueil et positionnement ; la vente additionnelle : enjeux, ticket moyen et indicateurs simples ; les moments de vente du parcours client : bar, apéritif, plat, vin, dessert, café et digestif, réception, service en chambre ; vendre sans forcer : transparence des prix, respect du client ; communication : écoute active, questionnement, reformulation, lecture du client. Méthode : apports illustrés d'exemples du secteur, échanges de pratiques.

Après-midi · 3 h 30 Présenter un produit et argumenter : vocabulaire, suggestion, alternative, accord mets et vins ; mettre en valeur les produits corses et leur histoire ; s'adapter : clientèle locale, touristes étrangers, groupes, familles, saison pleine ; exercices pratiques : proposer un vin, un dessert, une formule, un supplément. Méthode : jeux de rôle et débriefing collectif.

JOUR 2 - Mettre en scène le service et les réceptions

Matin · 3 h 30 La vente en réception : accueil, gestion de groupe, déroulé de l'événement, cohérence visuelle et organisationnelle ; mise en place de la salle : dressage, signalétique, ardoises et supports de vente ; posture et présentation du personnel ; l'art du service valorisant : gestes, langage du corps, cohérence entre ce que l'on dit et ce que l'on montre. Méthode : démonstrations, ateliers pratiques.

Après-midi · 3 h 30 Atelier de simulation complète : service en salle et réception avec objectifs de vente ; analyse de la performance et axes d'amélioration ; satisfaction client et fidélisation ; plan d'action individuel. Méthode : simulation, observation croisée, débriefing.

ÉVALUATIONS - Contrôle des acquis

Évaluation : positionnement initial, observation lors des jeux de rôle et de la simulation complète, quiz de fin de formation, plan d'action individuel validé avec le formateur.

▪ MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ÉVALUATION

Moyens et méthodes

· Apports concrets illustrés par des exemples du secteur HCR.
· Jeux de rôle, simulations de vente et mises en situation en salle.
· Études de cas réels ; fiches outils MENTORIEL remises.
· QR code de suivi administratif et d'émargement.

Évaluation et documents remis

· Observation en simulation ; quiz de fin de formation.
· Fiches outils MENTORIEL et plan d'action individuel.
· Attestation de fin de formation MENTORIEL.

▪ ACCÈS, FINANCEMENT ET ACCESSIBILITÉ

Modalités d'accès

· Inscription par téléphone ou courriel ; accès sous 3 jours ouvrés après validation du dossier, ou à la prochaine session.
· Présentiel à Ajaccio (Hôtel Campo Dell'Oro) ou en intra-établissement dans toute la Corse.
· Non éligible au CPF. Prise en charge possible (OPCO, France Travail, Agefiph) sous réserve d'éligibilité et d'accord du financeur.

Accessibilité et contact

· Aménagements PSH étudiés au cas par cas avec le référent handicap.
· Référent handicap : Séverine Molinero - 07 87 55 92 75 - contact@mentoriel.com
· Responsable pédagogique : contact@mentoriel.com - réponse sous 72 h ouvrées

Repère : formation conçue par MENTORIEL. En intra, les exercices sont construits à partir de la carte, des vins et des produits de l'établissement, idéalement avant l'ouverture de la saison.