TECHNIQUES DE VENTES ADDITIONNELLES
Présentation Salle et Réceptions

Objectifs principaux	Développer la capacité à valoriser l'offre de restauration et à augmenter le chiffre d'affaires par la maîtrise des techniques de vente additionnelle, la qualité de la présentation en salle et la gestion professionnelle des réceptions.
Objectifs pédagogiques	**Identifier** les leviers de la vente additionnelle en restauration. **Appliquer** les techniques de communication et d'argumentation efficaces face au client. **Adapter** son discours et son attitude selon le type de clientèle et le contexte. **Maîtriser** la mise en place, la présentation et le service en salle et en réception. **Savoir** proposer et vendre des produits complémentaires ou à forte valeur ajoutée. **Gérer** la satisfaction client et le suivi après-vente
Public	Serveurs, chefs de rang, commis, responsables de salle, personnel polyvalent de restauration et réceptionnistes souhaitant renforcer leurs compétences commerciales et relationnelles.
Durée de la formation	2 jours / 14 heures
Séquence synchrone ou asynchrone	Asynchrone
Prérequis	Aucune connaissance commerciale spécifique requise. Une première expérience dans le service ou la relation client est un atout.
Moyens Pédagogiques	Apports théoriques illustrés par des exemples concrets du secteur HCR. Jeux de rôle, simulations de vente et mises en situation en salle. Études de cas réels et fiches outils Mentoriel. Échanges de pratiques et débriefings collectifs.
Critères de réussite et certification	Capacité à mettre en œuvre une démarche de vente additionnelle efficace. Amélioration mesurable de l'attitude commerciale et relationnelle. Participation active aux simulations et restitutions. Validation des acquis par le formateur Mentoriel.
Nbre de participants	A partir de 1 personnes jusqu'à 12
Lieu	Présentiel ou en intra-établissement
Modalités et délais d'accès	L'inscription s'effectue **en ligne ou par courriel** auprès de notre service formation. Après validation administrative et financière du dossier, **l'accès à la formation est garanti sous 3 jours ouvrés** (ou à la date de la prochaine session planifiée)
Financements	Cette formation **n'est pas éligible au CPF**. Elle peut cependant être prise en charge, totalement ou partiellement, le **FIPU**, par **votre OPCO, France Travail, l'Agefiph ou tout autre financeur** compétent, sous réserve d'éligibilité et d'acceptation du dossier, et d'enveloppe encore disponible.
Accessibilité aux Personnes En Situation De Handicap	Notre organisme étudie **toute demande d'aménagement** (rythme, supports, locaux, aide technique ou humaine) afin de garantir l'égalité d'accès à la formation. → **Contact référent handicap :** *Séverine molinero. tél. : 0495109556* contact@*mentoriel.fr*
Contacts	Responsable pédagogique contact@mentoriel.com délai de réponses sous 72 heures ouvrées
Tarif INTER	490€ personne
Tarif distanciel	252€
Tarif INTRA	1100€

Objectifs spécifiques

Optimiser la performance commerciale en salle, renforcer la cohérence entre discours, attitude et mise en scène, et créer une expérience client valorisante favorisant la fidélisation et l'augmentation du ticket moyen.

Mentoriel

Déroulé pédagogique

Jour 1 – Matin :

- Introduction à la vente additionnelle : enjeux, objectifs, indicateurs de performance.
- Identifier les opportunités de vente dans le parcours client (bar, salle, réception, room service).
- Les fondamentaux de la communication persuasive : écoute active, reformulation, questionnement.

Jour 1 – Après-midi :

- Techniques de présentation des produits et argumentation adaptée.
- Exercices pratiques : proposer un vin, un dessert, une formule ou un supplément.
- Jeux de rôle filmés et feedback collectif.

Jour 2 – Matin :

- La vente en réception : accueil, gestion de groupe, cohérence visuelle et organisationnelle.
- Mise en place de la salle : dressage, signalétique, posture et présentation du personnel.
- L'art du service valorisant : gestes, langage corporel, cohérence verbale et non verbale.

Jour 2 – Après-midi :

- Atelier de simulation complète : service en salle et réception avec objectifs de vente.
- Analyse de performance et axes d'amélioration.
- Bilan des acquis, remise des fiches outils Mentoriel et validation finale.

Mentoriel