



FORMATRICE CONSULTANTE CHR

Explorez vos compétences, libérez vos talents



CATALOGUE DE FORMATION 2024

 06.59.58.54.16

 [FPFORMATRICE@GMAIL.COM](mailto:FPFORMATRICE@GMAIL.COM)



# PRESENTATION



De 2005 à 2017

Je travaille pour les Casinos Barrière Hôtellerie et Machines à sous. J'évolue de poste en poste, de serveuse à directrice restaurant. Je suis mutée 6 fois dans différentes villes de France (Toulouse, Dax, Sainte Maxime, La Baule). Mes missions en tant que directrice de restaurant : développer le chiffre d'affaires, maîtriser la masse salariale, manager les équipes, former les équipes (œnologie, vente additionnelle, accueil client), travailler en collaboration avec différents services (cuisine, marketing, ressources humaines, sécurité, machines à sous).

En 2017

Je démarre au Conservatoire National des Arts et Métiers de Vannes, une licence en gestion et animation de la formation des adultes. Mon diplôme est obtenu en novembre 2020 .

Cette licence m'apporte de la technique en ingénierie pédagogique, dans la création de mes modules, du réseau professionnel et de la connaissance technique telle que « Qualiopi », réforme de la formation professionnelle.

En 2018, Je crée ma société de formation, je travaille pour différents centres de formation dans toute la France en tant que sous-traitant ou je mets en pratique mes propres formations que vous découvrirez dans ce catalogue. Je suis enregistrée à la DREETS sous le numéro : 53560995256

A ce jour, j'ai accompagné plus de 250 clients aussi bien dans l'univers de la restauration que dans le commerce en général, des entreprises de moins de 10 salariés mais aussi de grandes structures telles que Sofitel, IBIS, Leclerc. Mes clients sont des chefs d'entreprise ou des salariés.

Je fais partie du réseau BREIZH CHR, qui regroupe plus de 25 entreprises en relation directe avec la restauration.



Je me forme continuellement. En 2023, j'ai obtenu la certification "Formatrice certifiée en entreprise" "former à l'ère du digital" à la CCI de Lyon.

Mes formations se réalisent en présentielles ou en distancielles via learnwords

 06.59.58.54.16

 [FPFORMATRICE@GMAIL.COM](mailto:FPFORMATRICE@GMAIL.COM)



# Vos besoins, mes solutions

## ÉTAT DES LIEUX de la structure

Ensemble nous réalisons des points de contrôle grâce à une check list, afin de projeter les objectifs à venir et réussir à les atteindre

 3 jours  1650€

## Un ACCOMPAGNEMENT SUR MESURE

Avoir un œil extérieur pour mieux développer son établissement. En tant que formatrice passionnée par la restauration, je vous propose une expérience unique d'accompagnement sur mesure pour les chefs d'entreprises. Ma formation allie expertise humaine, gestion et stratégie adaptées au secteur. En investissant dans cet accompagnement et en vous, vous bénéficierez d'une approche personnalisée pour atteindre vos objectifs

 Mini 4 jours  550€/ jour

## FORMATION TECHNIQUES MÉTIER

- Réaliser la prise en charge du client de l'accueil à la fidélisation
- Connaître et vendre du vin
- Réaliser des accords mets et vins
- Savoir faire et vendre des cocktails
- Savoir faire ses outils d'aide à la vente (PLV, carte traiteur, carte des vins, carte bar)
- Optimiser le service en salle

 Mini 2 jours  550€/jour  
financement possible

## FORMATION COMMERCIALE

- Créer et mettre en place vos fiches techniques (bar, restaurant, traiteur et autres)
- Connaître les techniques de vente et les mettre en oeuvre dans sa structure (restaurant, commerce)

 Mini 2 jours  550€/jour financement possible

## FORMATION MANAGEMENT

- savoir manager son équipe

 Mini 2 jours  550€/jour  
financement possible

 06.59.58.54.16

 FPFORATRICE@GMAIL.COM



# Vos besoins, mes services flash



## SCAN FLASH DE L'ENTREPRISE

- État des lieux rapide en 4 points environnement l'accueil client, l'équipe, les outils d'aide à la vente, la fidélisation. Proposition du plan d'action



1 jour



550€/jour

## ACCOMPAGNEMENT à LA CARTE

- Étude de la situation de votre choix lors d'un entretien
- Diagnostic
- Mise en place d'une proposition d'accompagnement sur devis
- Mise en place des actions



selon la demande



550€/jour

## ABONNEMENT MENSUEL

- à votre disposition pour toutes questions liés à votre entreprise
- Réponse sous 24H , par téléphone, par mail



illimité



50 €/mois



06.59.58.54.16



FPFORMATRICE@GMAIL.COM





Explorez vos compétences, libérez vos talents

Mes formations se déroulent en présentielles dans votre établissement

# État des lieux de la structure



Être capable d'identifier les points + et les points - de son établissement pour développer sa structure et son chiffre d'affaires



Chef d'entreprise restaurant



21H - 3 jours

9H30-12H30/13H30-17H30



En présentiel dans votre établissement



**Pré-requis**

Gérer un établissement de A à Z



1575€ HT

## PROGRAMME DE FORMATION

### Objectifs Pédagogiques de la formation :

- Réaliser un audit opérationnel (environnement, supports de vente, bases financières) de la structure
- Identifier les points forts et les points faibles de cet audit, en tirer les conclusions adéquates
- Créer via un tableau la stratégie (équipe, investissement, outils) avec les objectifs à mettre en place
- Fixer un planning pour mettre en place et réaliser les objectifs

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

### Partie A : Réaliser un audit opérationnel (7 heures)

- a) Faire ensemble un audit à l'aide d'une check list en 3 points (environnement, supports de vente, bases financières) de la structure
- b) Identifier les points forts et les faibles de l'audit, tirer les conclusions adéquates dans un tableau

### Partie B : Mettre en place une stratégie d'avancement (7 heures)

- a) Suite aux conclusions réalisées, identifier dans un tableau les objectifs opérationnels et financiers à mettre en place (formation d'équipe, investissement, communication)
- b) Mettre en place le planning de suivi des réalisations des objectifs opérationnels et financiers

### Partie C : Accompagnement (7 heures)

- a) Accompagnement sur mesure en distanciel afin de suivre l'évolution des objectifs et réaliser des remédiations si nécessaire

**Evaluation** Certificat de réalisation de formation

### Outils et Méthodes Pédagogiques

Ces 3 journées de formation sont réalisées par Flavie Poizat

C'est une formation active, construite de manière à permettre au stagiaire d'être pro-actif, de constater les dysfonctionnements ou le bon fonctionnement de son établissement, l'apprenant sera alors dans la projection de la réalisation de ses objectifs.

### Outils et Moyens Pédagogiques

Check list sur l'audit en papier, Tableau des objectifs sur word, Tableau financier sur excel, Planning sur trello, Ordinateur/ smartphone de la formatrice et de l'apprenant, quizz de départ et de fin

# Accompagnement sur mesure



Être capable de prendre de la hauteur sur son mode de fonctionnement, comprendre l'impact sur son entreprise et mettre en place des mesures de changement



Chef d'entreprise



Minimum 4 jours



En présentiel dans votre établissement



**Pré-requis**

Gérer un établissement de A à Z



550€ HT/jour

## PROGRAMME DE FORMATION

### Objectifs Pédagogiques de la formation :

- Comprendre comment je communique et l'impact de mes interactions avec les autres
- Identifier les dysfonctionnements, mettre en valeur les points forts de son entreprise
- Mettre en place des mesures de changement

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

### Partie A : Identifier son mode de communication (7 heures)

- a) Comprendre son mode de fonctionnement avec la roue des couleurs
- b) Identifier ses besoins et comprendre ceux des autres grâce au test de motivations
- c) Où en es-tu dans ton assertivité ? Réaliser le test d'assertivité.
- d) Comprendre son mode d'apprentissage et celui des autres
- e) Identifier sa posture grâce à la communication verbale et non verbale

### Partie B : Réaliser un audit opérationnel (21 heures)

- a) Faire ensemble un audit à l'aide d'une check-list en 3 points (environnement, supports de vente, bases financières) de la structure
- b) Identifier les points forts et les faibles de l'audit, tirer les conclusions adéquates dans un tableau
- a) Suite aux conclusions réalisées, identifier dans un tableau les objectifs opérationnels, humains et financiers à mettre en place (formation d'équipe, investissements, communication)
- b) Mettre en place le planning de suivi des réalisations des objectifs opérationnels et financiers

### Partie C: Accompagnement (7 heures)

- a) Accompagnement sur mesure en distanciel afin de suivre l'évolution des objectifs et réaliser des remédiations si nécessaire

**Evaluation** Certificat de réalisation de formation

### Outils et Méthodes Pédagogiques

Ces 3 journées de formation sont réalisées par Flavie Poizat

C'est une formation active, construite de manière à permettre au stagiaire d'être pro-actif, de constater les dysfonctionnement et le bon fonctionnement de son établissement, l'apprenant sera alors dans la projection de la réalisation des objectifs.

### Outils et Moyens Pédagogiques

Check-list sur l'audit sur papier, Tableau des objectifs sur word, Tableau financier sur excel, Planning sur trello, Ordinateur/ smartphone de la formatrice et de l'apprenant

# Réaliser la prise en charge du client de l'accueil à la fidélisation



Permettre aux participants de maîtriser l'ensemble du processus de prise en charge du client, depuis l'accueil initial jusqu'à la fidélisation, en mettant l'accent sur l'excellence du service en restauration



Chef d'entreprise, salarié



14H - 2 jours

9H30-12H30/13H30-17H30



En présentiel dans votre établissement

**Pré-requis**

Travailler au contact d'une clientèle



550€ HT/ jour

## PROGRAMME DE FORMATION

### Objectifs Pédagogiques de la formation :

- Identifier les fondamentaux de l'accueil
- Être capable de gérer les attentes clients et préparer son service
- Connaître l'excellence du service à table
- Mettre en place les techniques de vente et proposer des recommandations
- Être capable de gérer des situations difficiles
- Identifier la mise en place de la fidélisation client

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

### Partie A : Identifier les fondamentaux de l'accueil (2 heures)

- a) Comprendre l'importance de la première impression
- b) Maîtriser les techniques d'accueil chaleureuse
- c) Développer sa communication verbale et non verbale

### Partie B : Être capable de gérer les attentes clients et faire une mise en place opérationnelle (3 heures)

- d) Analyser les besoins et attentes des clients
- e) Mettre en place une préparation efficace du service
- f) Anticiper les situations délicates

### Partie C : Connaître l'excellence du service à table (3 heures)

- g) Connaître les étapes du service à table
- h) Appliquer les règles de discrétion et d'efficacité
- i) Gérer les retours et demandes spécifiques

### Partie D : Mettre en place les techniques de vente et proposer des recommandations (2 heures)

- j) Connaître les caractéristiques techniques de la carte des vins, du menu, des cocktails sur 5 produits
- k) Savoir vendre au client de manière pro active en utilisant les techniques de vente appropriées

### **Partie E : Être capable de gérer des situations difficiles (2 heures)**

- l) Identifier et résoudre les problèmes courants
- m) Gérer les plaintes avec professionnalisme
- n) Maintenir une attitude positive dans toutes les situations

### **Partie F : Identifier la mise en place de la fidélisation client (2 heures)**

- o) Comprendre les clés de la fidélisation en restauration
- p) Mettre en place un programme de fidélité

**Evaluation** Certificat de réalisation de formation

### **Outils et Méthodes Pédagogiques**

- Présentation interactive : utilisation des supports visuels pour introduire les concepts clés, favorisant l'engagement et la compréhension
- Étude de cas : Analyse de situation réelle en restauration pour appliquer les connaissances théoriques à des contextes concrets
- Jeux de rôles : Simulation des scénarios d'accueil, de service et de gestion des situations difficiles pour renforcer les compétences pratiques
- Exercices pratiques : Mise en situation écrite concrète permettant aux participants de mettre en pratique les enseignements acquis
- Brainstorming collectif : favoriser l'échange entre les apprenants et utiliser leurs propres expériences
- Supports de formation : PPT, Fiches outils "Exercices pratiques"
- Quizz et évaluation : Utilisation de questions interactives pour évaluer la compréhension et renforcer les points clés du programme (kahoot)

### **Outils et Moyens Pédagogiques**

- Plateforme en ligne : Utilisation de la plateforme learnworlds pour retrouver les supports de cours
- Livret de formation : Remise d'un livret complet comprenant les principaux points du programme, des références et des exercices

# Connaître et vendre du vin



Identifier les fondamentaux en œnologie pour mettre en avant sa carte des vins et développer son chiffre d'affaires



Chef d'entreprise, salarié



21H - 3 jours

9H30-12H30/13H30-17H30



En présentiel dans votre établissement

**Pré-requis**

Être amateur de vin



550€ HT/ jour

## PROGRAMME DE FORMATION

### Objectifs Pédagogiques de la formation :

- Identifier les fondamentaux commerciaux grâce à la bouteille
- Identifier sur la carte de France, les régions viticoles et leurs cépages respectifs
- Expliquer au client la vinification
- Utiliser le vocabulaire adéquat pour commercialiser le vin
- S'initier à la dégustation du vin
- Comprendre les accords mets et vins
- Créer l'argumentaire de vente et le mettre en pratique

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

### Partie A : Identifier les fondamentaux commerciaux grâce à la bouteille (4 heures)

- a) Repérer les différentes sources d'informations légales et commerciales sur la bouteille,
- b) S'approprier les notions de provenance, viticulture, labélisation, appellation

### Partie B : Identifier les régions viticoles et leurs cépages respectifs (3,5 heures)

- c) Repérer sur la carte de France les régions viticoles, les cépages et les principaux terroirs
- d) Découvrir l'histoire des « grands crus classés 1855 »

### Partie C : Expliquer au client la vinification (2 heures)

- e) S'approprier les étapes de la vinification (vin rouge, blanc, rosé, champagne, vin doux naturel)
- f) Savoir restituer au client la vinification de manière schématique

### Partie D : Utiliser le vocabulaire adéquat pour commercialiser le vin (1,5 heures)

- G) Identifier le vocabulaire technique du vin grâce au « dico du vin »
- H) Savoir présenter à un néophyte les caractéristiques d'un vin

### **Partie E : S'initier à la dégustation du vin (5 heures)**

- l) Prendre conscience des arômes dans "le nez du vin"
- j) S'approprier les premières saveurs gustatives
- j) Identifier le matériel présent au sein de l'établissement pour servir le vin dans sa condition optimale (température, carafage, verrerie)

### **Partie F : Comprendre les accords mets et vins (3 heures)**

- k) Comprendre l'impact des saveurs et textures en interaction avec un vin de manière théorique et pratique

### **Partie G : Créer l'argumentaire de vente (2 heures)**

- l) Mettre en valeur les caractéristiques commerciales des 5 principaux vins du restaurant
- m) Créer la fiche individuelle d'argumentaire de chacun des 5 vins
- n) Mise en situation par des jeux de rôles et mise en pratique auprès des clients lors d'un service

**Evaluation** Certificat de réalisation de formation

### **Outils et Méthodes Pédagogiques**

Accueil des stagiaires au sein du restaurant, hôtel, bar

Méthode Expositive : Dossier PowerPoint, quizz test connaissances avec l'outil kahoot

Méthode Démonstrative : Remplissage de documents à trous, mise en avant de l'argumentaire commercial auprès des clients.

Méthode Expérientielle : Découvrir les arômes avec "le nez du vin" (50 arômes), dégustation de vins, dégustation de mets,

### **Outils et Moyens Pédagogiques**

Matériel fourni par le formateur : Nez du vin, paperboard, verres de vin, supports de cours

Matériel fourni par le client : le vin et l'eau, la nourriture pour les accords mets et vins

# Réaliser des accords mets et vins



Comprendre les principes fondamentaux de l'harmonisation des saveurs entre les plats et les vins. Développer les compétences nécessaires pour recommander des accords pertinents, en prenant en compte les caractéristiques gustatives des plats et des vins, afin d'améliorer l'expérience gastronomique des clients.



Chef d'entreprise, salarié



14H - 2 jours

9H30-12H30/13H30-17H30



En présentiel dans votre établissement

**Pré-requis**

Avoir suivi la formation "les fondamentaux en oenologie



550€ HT/ jour

## PROGRAMME DE FORMATION

**Objectifs Pédagogiques de la formation :**

- Comprendre un accord met et vin
- Mettre en pratique un accord met et vin via sa carte existant

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

**Partie A : Introduction aux Accords Mets et Vins (3 heures)**

- a) Introduction aux principaux cépages et types de vins
- b) Exploration des catégories de plats et de leurs profils gustatifs

**Partie B : Analyse des Profils Gustatifs des Mets (3 heures)**

- c) Étude des saveurs dominantes dans la cuisine
- d) Identification des composants clés des plats (acidité, gras, sucré, salé, amer)
- e) Analyse des interactions entre les textures des plats et les caractéristiques des vins

**Partie C : Techniques d'Accord Mets et Vins (3 heures)**

- e) Accord par complémentarité et par opposition.
- f) Considération des sauces et des garnitures
- g) Adaptation des accords en fonction des saisons et des spécificités régionales

**Partie D : Mise en Pratique et Études de Cas (5 heures)**

- G) Dégustation commentée d'accords mets et vins
- e) Résolution de cas pratique basé sur des situations réelles en restauration
- f) Feedback et échanges sur les expériences des participants



**Evaluation** Certificat de réalisation de formation

### Outils et Méthodes Pédagogiques

Accueil des stagiaires au sein du restaurant, hôtel, bar

Méthode Expositive : Dossier PowerPoint, bouteilles de vins, le nez du vin (50 arômes),

Méthode démonstrative : Quizz test connaissances avec l'outil kahoot, remplissage de documents à trous, dégustation de vins, dégustation de mets,

Méthode expérientielle : Réaliser des cas pratiques vécus en réel dans l'établissement.

### Outils et Moyens Pédagogiques

Matériel fourni par le formateur : Nez du vin, paperboard, verres de vin, supports de cours

Matériel fourni par le client : le vin et l'eau, la nourriture pour les accords mets et vins

# Connaître les cocktails pour mieux les vendre



Les participants seront en mesure de maîtriser les connaissances essentielles sur les cocktails, leurs compositions, leurs techniques de préparation et de service. Ils seront également capables de recommander et de vendre des cocktails de manière efficace, en comprenant les préférences des clients.



Chef d'entreprise, salarié



14H - 2 jours

9H30-12H30/13H30-17H30



En présentiel dans votre établissement

**Pré-requis**

La structure doit être équipée d'un bar



550€ HT/ jour

## PROGRAMME DE FORMATION

### Objectifs Pédagogiques de la formation :

- Connaître les notions essentielles des cocktails
- Recommander et vendre un cocktail de manière efficace

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

### Partie A : Introduction aux cocktails (3 heures)

- a) Les ingrédients de base des cocktails + leurs saveurs prédominantes : alcools, liqueurs, jus de fruits, sirops, acidité, amertume
- b) Les différentes catégories de cocktails : classiques, contemporains, sans alcool
- c) Techniques de préparation des cocktails : mélanges, agitations, frappés
- d) Les différents types de verres et leur utilisation

### Partie B : Mettre en place son bar (4 heures)

- e) Rappel de la législation
- f) Connaître les attendus du poste de barman en corrélation avec la fiche de poste
- g) Faire un point sur le matériel en place et les besoins réels (la verrerie, shaker, blender)
- h) Mettre en place son espace de travail cocktail

### Partie C : Créer les cocktails et les vendre (7 heures)

- j) Créer des cocktails en fonctions du matériel disponible derrière le bar et grâce au Larousse des cocktails
- h) Mettre en pratique une vente de cocktail

**Evaluation** Certificat de réalisation de formation

### Outils et Méthodes Pédagogiques

Accueil des stagiaires au sein du restaurant, hôtel, bar

Méthode Expositive : Dossier PowerPoint, Cocktail des Larousses

Méthode Démonstrative : La formatrice réalise les cocktails ensuite l'apprenant doit reproduire

Méthode Expérientielle : Mise en situation vente et réalisation d'un cocktail

### Outils et Moyens Pédagogiques

Matériel fourni par le formateur : Matériel pour cocktail hors blender électrique

Matériel fourni par le client : Faire la liste des alcools, jus, sirops présents derrière le bar

# Identifier les fondamentaux du management



Identifier les fondamentaux du management pour structurer son équipe



Chef d'entreprise, salarié



21H - 3 jours

9H30-12H30/13H30-17H30



En présentiel dans votre établissement

**Pré-requis**

Avoir la charge managériale d'une équipe



550€ HT/ jour

## PROGRAMME DE FORMATION

### Objectifs Pédagogiques de la formation :

- Être capable de prendre de la hauteur sur la situation managériale actuelle et mettre en place « le bateau des objectifs »
- Créer et installer le livret d'accueil du salarié
- Créer et mettre en place les activités du manager

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

### Partie A : Être capable de prendre de la hauteur sur la situation managériale actuelle et mettre en place « le bateau des objectifs » (4 heures)

- a) Faire un point sur la situation managériale de l'entreprise (qui donne les ordres, comment sont-ils transmis, quelle est la composition de l'équipe et les postes affiliés) réaliser une carte mentale.
- b) Visualiser les objectifs à mettre en place au sein de la structure grâce au "bateau des objectifs"

### Partie B : Comprendre son rôle de manager (4 heures)

- c) Découvrir les activités du manager
- d) Savoir se positionner comme manager et identifier son style de management (test blake et mouton)
- e) Qu'attend-on d'un manager de proximité ? (innovation, coordination, dynamisation)
- f) Identifier précisément son rôle : rôle attendu et rôle reconnu
- g) Être le représentant de l'équipe auprès de la hiérarchie
- h) Éviter les erreurs courantes dans les relations avec l'équipe et la hiérarchie
- i) Évaluer les pratiques actuelles et identifier les axes d'amélioration
- j) Motiver et animer une équipe

### Partie B : Identifier les outils directifs du manager (5 heures)

- c) Découvrir les outils directifs du manager et mettre en place un planning d'utilisation (briefing, entretien de recadrage, entretien annuel individuel, suivi d'acquisition des compétences, fiches de poste)

### **Partie C : Identifier les outils de communication du manager (5 heures)**

d) Identifier les outils humains du manager et les mettre en place (test VAKOG, test des besoins, test d'assertivité)

e) Découvrir les outils de communication du manager et les mettre en place (planning congés payés annuel, planning semaines, expliquer les supports de communication choisis par l'entreprise et donner l'accès aux salariés)

### **Partie D : Préparer le livret d'accueil du salarié (5 heures)**

f) Avec les outils directifs et de communication du manager, préparer un livret d'accueil à remettre aux équipes à leur arrivée pour structurer l'organisation managériale. Ce livret comprend : Les tests VAKOG, assertivité, besoins, roue des couleurs - la fiche de poste - le suivi des acquisitions de compétences

**Evaluation** Certificat de réalisation de formation  
Création du livret d'accueil

### **Outils et Méthodes Pédagogiques**

Accueil des stagiaires au sein du restaurant, hôtel, bar, commerce

Méthode Expositive : Support de cours en format PPT remis aux apprenants

Méthode Expérientielle : Réalisation de tests qui permettent une image miroir de soi et une projection sur son équipe

### **Outils et Moyens Pédagogiques**

Matériel fourni par le formateur : tests VAKOG, assertivité, besoins, style de management, roue des couleurs - les fiches de poste, le suivi des acquisitions de compétences, le dossier PPT en support de cours

Matériel fourni par le client : une salle

# Connaître les techniques de vente et les mettre en œuvre dans sa structure



Être capable de s'appropriier les techniques de vente pour les mettre en pratique dans son établissement



Chef d'entreprise, salarié



21H - 3 jours

9H30-12H30/13H30-17H30



En présentiel dans votre établissement

**Pré-requis**

aucun



550€ HT/ jour

## PROGRAMME DE FORMATION

### Objectifs Pédagogiques de la formation :

- Optimiser l'accueil client, maîtriser la prise de contact et créer un climat convivial
- Être capable de découvrir les besoins du client en identifiant les besoins réels et les motivations d'achat
- Être capable de construire un argumentaire de vente, en utilisant les techniques d'argumentation
- Connaître les types de ventes additionnelles afin de proposer la plus adaptée
- Connaître les types de techniques pour conclure une vente
- Créer un scénario de vente qui utilise ces techniques et les mettre en pratique sous forme de sketches

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

### Partie A : Assurer la prise en charge du client physique ou par téléphone (3 heures)

- a) Les fondamentaux de l'accueil physique, téléphonique et mettre en pratique les protocoles d'accueil
- b) Utiliser le vocabulaire de l'accueil
- c) Faire de votre image professionnelle, un facteur de réussite
- d) Connaître les codes de la communication verbale et non verbale
- e) La gestion des flux clientèle
- f) Créer un climat favorable en entreprise

### Partie B : Découvrir les besoins clients (5 heures)

- g) Quelles sont les attentes des clients qui entrent dans votre commerce ?
- h) Identifier les typologies clients
- i) Identifier les besoins réels et les motivations d'achat grâce au SONCASE et créer le SONCASE de sa structure
- j) Les 3 étapes des besoins (latent, exprimé, satisfait)
- k) Être en mesure de développer son écoute active et utiliser la reformulation
- l) Utiliser les questions ouvertes
- m) Apprendre à traiter une objection

### **Partie C : Conduire un entretien de vente en face à face (7 heures)**

- n) Connaître les 4 types de produits dans son commerce
- o) Identifier les étapes de la vente et avoir une bibliothèque prête pour y répondre
- p) Construire un argumentaire de vente (caractéristiques, avantages, bénéfices client, preuve d'autorité, affirmation face au produit)

### **Partie D : Identifier les différents types de ventes additionnelles (2 heures)**

- q) Connaître les différents types de ventes additionnelles pour identifier celles qui sont dans le commerce et les mettre en pratique

### **Partie E : Bien conclure une vente (4 heures)**

- r) Connaître et mettre en pratique les différentes méthodes pour conclure une vente
- s) Savoir prendre congé et fidéliser efficacement

**Evaluation** Certificat de réalisation de formation

Créer un argumentaire de vente complet en utilisant toutes les techniques de vente sur le scénario de votre choix

### **Outils et Méthodes Pédagogiques**

Accueil des stagiaires au sein du restaurant, hôtel, bar, commerce

Méthode Expositive : Supports de cours en format PPT remis aux apprenants

Méthode Expérientielle : Quizz Kahoot, utiliser les situations vécues pour expliquer le cours

Méthode Démonstrative : la formatrice crée un argumentaire de vente à partir d'une situation client déjà vécue et demande aux apprenants de faire pareil - rassemblement à la fin pour confronter les résultats - tirer des conclusions et faire la remédiation

### **Outils et Moyens Pédagogiques**

Matériel fourni par le formateur : Le dossier PPT en support de cours

Matériel fourni par le client : une salle