

PROGRAMME DE FORMATION

THEMATIQUE : LES TECHNIQUES DE VENTE EN HOTELIERIE RESTAURATION : « DES METS ET DES MOTS »

VOISEE DE LA FORMATION :

La visée principale est de maîtriser la palette des potentialités pour vendre et/ou harmoniser le travail d'un cuisinier et le discours entendu en salle. Au-delà d'une simple technique de vente il s'agit de créer « un corps uni sans désaccord » entre la cuisine et la salle. La présentation des produits par les Maîtres d'hôtel, les Chefs de rang ou les sommeliers doivent s'inspirer de l'imaginaire du Chef et de sa brigade, de leurs réalités, de leurs symboles. C'est tout à la fois une cohérence sensible et une manière de vendre totalement nuancée et jamais forcée. Ce discours doit s'appuyer sur une écoute et une observation approfondie du client. Par la magie des mots, il faut à la fois maîtriser son produit et jouer sur la théâtralité pour une véritable envie de goûter et d'apprécier les produits.

NIVEAU : Initial

TYPE D'ACTION : Action de formation

TARIFS : Voir le devis ci-joint ou la grille tarifaire (site internet, affiché dans nos locaux).

DELAI D'ACCEPTATION : Mise en place de votre formation, dès retour du devis signé et accord du financement.

DUREE : Deux journées de formation, soit 14 heures.

LIEU : Sur site ou Dans nos locaux

PUBLIC : Serveur, chef de rang, maitre d'hôtel, directeur de la restauration, sommelier, hôtesse

ACCESSIBILITE HANDICAPE : Immeuble accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour tout autre handicap nous consulter.

EFFECTIF : de 2 à 10 personnes.

PRE-REQUIS : Aucun.

INTERVENANT : Formateur en hôtellerie restauration, en communication et management.

COMPÉTENCE VISÉE :

Globalement, la compétence visée est d'obtenir une capacité à discourir (et à vendre) sur les produits de la carte, à mettre en valeur le travail d'une brigade et à interpréter une assiette, un plat, une recette ou une boisson.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Développer une éloquence sur le travail d'une brigade de cuisine
- Comprendre le sens, les symboles, l'histoire d'un plat afin de les mettre en mot
- Différencier les techniques Up Selling et Cross Selling en restauration
- Déterminer les différents biais et types argumentaires en restauration
- Développer des arguments en utilisant le concept métaphorique et s'éloigner de la simple présentation des ingrédients clés
- Rechercher par les mots l'histoire d'un plat, d'un produit ou le parcours d'un Chef, afin de créer des pistes argumentaires ad hoc, enracinées sur les désirs des clients
- Par un discours expérientiel et novateur, être en mesure de colorer une offre en restauration
- Développer un argumentaire avec la touche « émotionnelle » dans le cadre d'un restaurant haut de gamme ou « étoilé MICHELIN »

CONTENU DE LA FORMATION :

- Avons-nous décodé la symbolique d'une assiette ?
- Up Selling et Cross Selling, quoi de neuf avec des concepts anciens ?
- Des mets et des mots, que signifie ce concept et comment l'appliquer concrètement ?
- La description du produit et de l'expérience à vivre
- L'argument métaphorique, comment le créer et sublimer une prestation ?
- La richesse linguistique, se différencier par les mots et les attitudes
- Les mots du goût et des saveurs
- Savoir observer le travail d'un cuisinier et comprendre le sens de sa production : que nous raconte le créateur (d'un plat, d'un cocktail, etc.) ?
- Le cercle d'or : le secret de la parole en passant par le WHY – le HOW et le WHAT
- Vendre ou distribuer, quelle différence sur le terrain ?
- Les 3 niveaux d'argumentation (1) les ingrédients (2) les saveurs et les goûts (3) les émotions
- L'expérientiel dans le discours relatif à l'alimentation
- La création, en 30 secondes, d'une argumentation émotionnelle, rationnelle et expérientielle
- Se différencier de la concurrence par les mots et les expressions

LES METHODES PEDAGOGIQUES :

- L'aller-retour « concept - pratique » est la modalité choisie
- La pédagogie est basée sur une interaction permanente entre les participants et le formateur
- Le formateur met les participants le plus possible en activité, grâce à des S.R.P. (Situation à Résolution de Problème). C'est une pédagogie par l'action
- L'objectif, pour le formateur, est de garantir un corpus de connaissances pour l'ensemble des apprenants. Si les pratiques sont diverses, chacun doit pouvoir regarder sa propre pratique à la lumière des concepts, chacun doit pouvoir se situer et jauger rapidement sa capacité « à accueillir ou à gérer des situations complexes »
- Cette formation « riche et intense » combine des apports conceptuels et se construisent également par des exercices de simulation et des analyses de pratique : « La théorie, c'est quand on sait tout et que rien ne fonctionne. La pratique, c'est quand tout fonctionne et que personne ne sait pourquoi »
- Le formateur utilise l'outil « vidéo afin de restituer « en effet miroir » les réalités entendues - Interprétation en tant qu'acteur dans des jeux de rôle, une situation est donnée afin de mettre en évidence l'utilisation des divers savoirs, savoir-faire ou savoir-être sous-jacents des apprenants. L'analyse des pratiques s'élabore à partir des scénarii réalisés : les apprenants devront « jouer » des scènes de la vie courante dans le cadre de leur activité. Les séances sont filmées et permettent de déterminer des axes de progrès en termes de didascalies (c'est-à-dire d'indications d'action)

LES MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation pédagogique : au cours de la formation, des évaluations formatives au travers de questionnaires et de mises en pratique sont réalisées.

Évaluation de satisfaction « à chaud » : elle permet à chaque stagiaire d'exprimer son opinion sur le déroulement du stage au travers de divers indicateurs de qualité.

Évaluation de satisfaction « à froid » : un mois après la formation, le stagiaire a la possibilité de formuler son ressenti sur la formation, son efficacité, son bien-fondé avec un regard plus objectif, riche d'un mois d'expérience nouvelle. L'analyse de ces retours nous permet d'améliorer sans cesse nos formations et de les adapter au plus proche du besoin de nos clients.

Sanction du stage : Délivrance d'un certificat de réalisation et d'une attestation de fin de stage

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

Sur site :

- ✓ Une salle de réunion adaptée à la réalisation d'études de cas.
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board