

Accueil & Conseil Client

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

OBJECTIFS

- Élaborer des supports de vente attractifs et évolutifs
- Evaluer la psychologie du client : ressentir ses besoins, suggérer sans imposer, susciter son envie...
- Bâtir une argumentation commerciale

PARTICIPANTS ET PRÉREQUIS

- Professionnels de la restauration : Sommeliers, Directeurs de restauration, Maîtres d'hôtel....
- Professionnels de la filière Vins et Spiritueux
- Amateurs passionnés
- Parler anglais
- Sélection sur dossier

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Alternance de présentations théoriques et d'ateliers pratiques
- Support pédagogique

DURÉE ET RYTHME

- 8 jours (56 heures)
- Dates : **du 18 au 27 mars 2019**
- Possibilité de stage dans un restaurant gastronomique en France

VALIDATION

Test de fin de module et remise d'un certificat de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

- Prix : 2400 euros net de TVA hors frais de vie
- Financement possible via votre CPF (Compte Personnel de Formation)
- Lieu : CCI de Bordeaux et Centre de Formation du Lac (Bordeaux-Lac)

PROGRAMME

ACCUEILLIR LE CLIENT

- Maîtriser les règles de préséance et protocoles de service
- Savoir aborder le client
- Travailler la communication verbale et non verbale
- Gérer son stress et les situations difficiles
- Identifier les spécificités de l'établissement
- Se présenter, dialoguer, s'adapter
- Instaurer une dynamique de groupe

CONSEILLER LE CLIENT

- Analyser le contexte
- Jeux de rôles (mise en situation professionnelle)
- Identifier les attentes du client
- Argumentation commerciale, vocabulaire professionnel

ÉLABORER LA CARTE DES BOISSONS

- Réalisation d'un support de vente : organisation, méthode
- Législation, mentions obligatoires et facultatives
- Calcul des prix, promotions

PRENDRE LA COMMANDE

- Jeux de rôles et mises en situation pratiques
- Argumenter ses choix

PRÉSENTATION DES VINS AU CLIENT

- Présentation de la carte des vins, vins du moment, coup de cœur...
- Présenter le vin : à qui, comment ?

ORGANISATION D'UN ÉVÈNEMENT AUTOUR DU VIN

Projet à réaliser en groupe

VISITE ET DÉGUSTATIONS DANS UN GRAND CRU CLASSÉ



Contacts

Sophie DEBAISIEUX
Tél. 05 56 79 51 15

Christine DARMUZEY
Référente Formation Continue