PROGRAMME DE FORMATION

Accompagner et développer la vente

DURÉE : 1 jours | 7 heures
MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

PUBLIC VISÉ

Managers, chefs d'équipe, équipiers polyvalents et collaborateurs en contact avec la clientèle dans la restauration rapide.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Adopter une posture professionnelle adaptée au service en restauration rapide, alliant efficacité et convivialité ; identifier et répondre rapidement aux demandes explicites et implicites des clients pressés ou habitués.
Développer une approche commerciale orientée satisfaction et fidélisation client ; adapter sa communication verbale, paraverbale et non verbale pour renforcer la qualité de la relation client.
Maîtriser les méthodes de proposition de produits (up-selling, cross-selling) adaptées au rythme et aux habitudes des clients ; pratiquer l'écoute active et la reformulation dans un contexte de service rapide, afin de mieux comprendre et satisfaire les attentes.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Modalités pédagogiques

MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel ou à distance, sur demande, par un formateur expert dans ce domaine.

Pédagogie active et participative : apports théoriques, échanges, cas pratiques, quiz et mises en situation.

Ressources pédagogiques : paperboard, vidéoprojecteur ou écran TV, contenus multimédias et vidéos.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Formateur expert du secteur de la restauration rapide, expérimenté en formation pour adultes.

En présentiel : salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, adaptée aux travaux en sous-groupes et aux mises en situation.

À distance : classe virtuelle (Teams ou Zoom) avec partage d'écran et outils collaboratifs (tableau blanc, sondages).

Assistance pédagogique et technique joignable par mail (assistance@modula-formation.com) ou par téléphone (05 56 44 58 68), avec un délai de réponse sous 48 h, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Supports pédagogiques

Support de cours numérique remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Études de cas, jeux de rôle et mises en situation tirés de situations professionnelles.

Fiches outils et fiches mémo récapitulatives.

Accès aux ressources complémentaires après la formation.

Plateforme Modula

Tout au long de sa formation, chaque stagiaire dispose d'un accès personnel à la plateforme Modula : suivi de son inscription, consultation du calendrier et du lieu de formation, réalisation du test de positionnement, des évaluations et du questionnaire de satisfaction, et téléchargement de ses attestations et certificats de formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - Adopter la bonne posture auprès du client et éviter la pression commerciale

- Attitude, sourire et disponibilité : gestion du langage corporel.
- Impact de la posture sur la perception client.
- Partage d'expériences terrain : mini-exercice d'observation.
- Méthodes de proposition produit.
- La suggestion directe : la vente additionnelle (ex. : dessert, boisson).
- La personnalisation rapide du conseil.
- Éviter la pression commerciale : cas pratiques illustrés.
- Demandes explicites et implicites et communication adaptée.
- Distinction explicite/implicite.
- Exemples concrets : rapidité, prix, choix, habitudes.
- Communication verbale : le poids des mots.
- Communication paraverbale : ton, rythme, volume de voix, communication non verbale, gestes, posture, regard.
- L'écoute active et la reformulation.
- Définition et principes de l'écoute active : techniques de reformulation.

03 - Application dans un contexte rapide

- Application dans un contexte rapide : exercices pratiques en binôme.
- Feedback collectif.
- La gestion du temps et du service rapide : gestion de la file d'attente.
- Maintenir sourire et posture même sous pression.
- Astuces pour rester efficace sans perdre la qualité relationnelle.
- Défis chronométrés.
- Retours d'expérience des participants.

04 - Sketchs et mises en pratique, conclusion et évaluation

- Sketchs et mises en pratique. Sketch 1 : proposer un produit additionnel (dessert, boisson, menu plus complet).
- Sketch 2 : adopter une attitude commerciale face à un problème de commande (oubli,

retard, erreur), sans générer de conflit.

- Sketch 3 : reformuler une demande implicite ou explicite.
- Débrief collectif après chaque mise en situation.
- Conclusion et évaluation : synthèse des notions vues.
- Validation des acquis par un quiz ou une grille d'auto-évaluation.
- Échanges libres sur la transposition en situation réelle : conclusion et clôture de la journée.

05 - **Valider les acquis et clôturer la formation**

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation