

DEVELOPPER LA VENTE A EMPORTER AVEC UN SERVICE DE QUALITE

Thème : Vente à emporter
Formacode : 42725



Objectifs

A la fin de la formation, le stagiaire:

- Saura transmettre par la qualité de l'accueil téléphonique et physique, l'image d'un établissement orienté vers la satisfaction client
- Saura adapter son offre conformément aux attentes des clients et aura acquis les techniques et outils de la fidélisation
- Aura acquis les réflexes de langage et de comportement permettant de perfectionner la qualité de l'accueil dans les établissements

Programme

1. REGLEMENTATION EN VIGUEUR

La réglementation en vigueur de la vente à emporter
COVID-19 et protocole sanitaire

2. VENTE A EMPORTER ET/OU VENTE LIVREE

Présentation des tendances de consommation (notamment depuis la crise sanitaire)

Raisonner et mettre en place son offre à emporter

- cibler la clientèle
- cibler les créneaux horaires
- construction d'une offre flexitarienne
- construction d'une offre boissons
- Offre complémentaire - alternative - compensatoire
- Déterminer les prix
- Choisir ses emballages en fonction des plats, de la présentation voulue, de la conservation, du transport. En faire un outil de vente à part entière.

3. COMMERCIALISATION

Bien choisir son outil de communication : landing page du site internet, réseaux sociaux, plateforme type ubereats, deliveroo,...

Mode de paiement : en ligne en e-commerce direct, paiement sans contact NFC

Créer une dark ou ghost kitchen ou repenser son point de vente en omnicanal.

4. EXPERIENCE CLIENT

Les nouvelles technologies au service de l'expérience client (sommelier virtuel,

Offrir une nouvelle expérience : livraison de box / DIY, live cooking, escape game culinaire,...

Un abonnement pour fidéliser et upseller ?

5. MON PLAN D'ACTION

Public

Salariés des entreprises HCR

Pré-Requis

Comprendre, lire et parler français.

Modalités de Formation

Présentiel

Durée

10H30 heures sur 3 demi Journées

Effectif par Session

En intra : 2 à 12 stagiaires
En Inter: 6 à 12 stagiaires

Lieux de Formation

Régions Ile de France et Nord Ouest

Financement

Financement total ou partiel par la
branche professionnelle (AKTO) ou
Pôle emploi.

Contactez-nous pour en savoir plus !

Validation

Attestation nominative
de formation

Documentation

Livret stagiaire, Documents en ligne

Formateurs

Aurélia NAZZARENO, Stéphanie JACLAIN

DEVELOPPER LA VENTE A EMPORTER AVEC UN SERVICE DE QUALITE

Thème : Vente à emporter
Formacode : 42725



RESULTATS A VENIR EN 2024

Méthodes et Moyens Pédagogiques

Nos formateurs proposent un apport théorique et technique par l'Interaction permanente entre les participants et le formateur et par la mise en situation des participants

Documentation / Supports pédagogiques:

Documents, supports de formation projetés, exposés théoriques, étude de cas concrets, Quiz en salle. Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Nature des travaux demandés aux participants:

Analyse de cas pratiques, réponses adaptées, réactions

Matériels utilisés:

Salle de formation entièrement équipée, Ordinateur, 1 vidéoprojecteur, 1 paperboard, 1 tableau, Accès Wifi
Dû au Protocole Covid 19, les stagiaires sont priés de s'équiper de leur bloc note et stylo

Modalités d'évaluation des Connaissances

S'agissant d'un stage technique de courte durée, le stagiaire est évalué tout au long du stage dans la pertinence de ses réponses et réactions aux jeux de rôle, mises en situation et cas pratiques. En fin de journée, un test sous forme de jeu de rôle est organisé pour évaluer les interactions

Modalités d'évaluation de l'appréciation des Participants

Chaque stagiaire remplit une évaluation de fin de stage, visant à évaluer son appréciation au regard du stage, du formateur, du lieu. Cette évaluation est faite sous forme de questionnaire écrit, récupéré à la fin de la journée.

Le responsable d'établissement sera également amené à répondre à une enquête de satisfaction, visant à valider la transposition des savoirs et savoir-faire acquis pendant le stage, par le stagiaire

Note générale

Nombre de candidats formés



Atteinte des objectifs



Outils et matériels
pédagogiques



Support de cours



Locaux



Appréciation de l'organisme
de formation



Note globale