

# 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