Accueil et vente en restauration

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1802297F — Mise à jour : 10 février 2026

Organisme responsable : **SMART ET COM FORMATIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

Connaître les mécanismes psychologiques liés à l'accueil, comprendre l'impact de l'image sur la fréquentation de la clientèle, identifier les besoins de la clientèle ainsi que d'acquérir des techniques de ventes éprouvées.

Programme

Apprendre les règles de base du service : Premier contact avec le client : Prise de commande, le suivi de la commande - Prise en charge de la table jusqu'au départ du client - Échange de pratiques

L'accueil au point de vente : L'accueil avant l'accueil, le téléphone, la réception - La gestion des attentes, l'attitude et le sourire - Les mécanismes psychologiques liés à l'accueil - Les exigences du public

Soigner l'image offerte au client : La présentation : la voix, la posture, le regard, les gestes - L'image de soi, l'image perçue par autrui - L'esprit d'équipe : une bonne communication interne, gestion des conflits

Identifier les besoins de la clientèle : L'écoute active : questionner, comprendre, reformuler ; Faire la différence entre besoin et envie ; Identifier les freins

L'accueil pour vendre : Le comportement vendeur, écouter, séduire et convaincre ; Argumenter, conseiller, fidéliser la clientèle ; Vendre le concept de l'établissement ; Parler « vrai » pour vendre plus, le langage sensoriel

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2208157S	Présentiel	Saint-Jean-la-Poterie	10/02/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1802297F