

# RELATION CLIENT ET VENTE EN RESTAURATION RAPIDE



## PUBLIC VISÉ

Équipier(e)s polyvalent(e)s  
en restauration rapide.



## DURÉE

28 heures.



## MÉTHODES MOBILISÉES ET ÉVALUATION

- Mises en situation.
- Jeux de rôle.
- Tests.
- Jeux-cadres.
- Supports.



## OBJECTIFS

- Reconnaître les attentes des clients.
- Démontrer les attitudes propices à la relation client.
- Mémoriser les étapes de la méthode de vente.
- Appliquer les étapes de la méthode de vente.
- Pratiquer les techniques de vente complémentaire.
- Intervenir sur les indicateurs de performance.
- Résoudre les situations de litige client



# PROGRAMME

## JOURNÉE 1 – RELATION CLIENT

### Aborder la relation client

- La relation avec nos clients
- Les attentes de nos clients
- L'importance de la satisfaction de nos clients

### Les acteurs de la relation client

- Le triangle de la relation client
- Le rôle du client

### Faire vivre une expérience client

- Pourquoi faire vivre une expérience client ?
- Les étapes de l'expérience client :
  - Reconnaissance du besoin
  - Comparaison
  - Prise de décision et acte d'achat
  - Utilisation du produit
  - Recours au SAV

- Mon rôle à chaque étape

## JOURNÉE 2 – VENDRE ET CONSEILLER

### Découvrir les étapes de la vente

- Pourquoi utiliser une méthode de vente
- Les étapes de la méthode de vente :
  - Prendre contact
  - Découvrir les besoins
  - Offrir une solution complète
  - Répondre aux objections
  - Finaliser la vente

### Appliquer la méthode de vente

- Accueillir le client
- Découvrir les besoins du client
- Offrir une solution complète
- Répondre aux objections
- Encaisser le client

### Réaliser une vente fantastique (la vente complémentaire)

- L'utilité de la vente complémentaire
- Faire une offre complète
- Conseiller les produits complémentaires adéquats

### Animer les ventes

- Connaître les indicateurs de performance
- Adapter sa méthode de vente en fonction des résultats

## JOURNÉE 3 – VENDRE ET CONSEILLER

### Découvrir les étapes de la vente

- Pourquoi utiliser une méthode de vente
- Les étapes de la méthode de vente :
  - Prendre contact
  - Découvrir les besoins
  - Offrir une solution complète
  - Répondre aux objections
  - Finaliser la vente

### Appliquer la méthode de vente

- Accueillir le client
- Découvrir les besoins du client
- Offrir une solution complète
- Répondre aux objections
- Encaisser le client

### Réaliser une vente fantastique (la vente complémentaire)

- L'utilité de la vente complémentaire
- Faire une offre complète
- Conseiller les produits complémentaires adéquats

### Animer les ventes

- Connaître les indicateurs de performance
- Adapter sa méthode de vente en fonction des résultats

## JOURNÉE 4 – GÉRER LES LITIGES CLIENTS

### Les enjeux du litige

- Le litige et le triangle de la relation commerciale
- Les impacts de la gestion des litiges

### Les facteurs influençant le conflit

- Les distorsions dans la communication
- Les attitudes à adopter

### Comprendre les attitudes dans le conflit

- L'état d'esprit du client
- Mesurer le préjudice perçu par le client
- Identifier les besoins psychologiques du client

### Adapter son attitude face à un client difficile

- Maîtriser sa perception du litige
- Dépasionner les débats

### Processus de résolution du litige

- Adopter une approche par étape
- Les étapes de la résolution du litige



Téléphone

0690 29 19 48  
0590 89 45 56



Caroline Richelot

c.richelot@asfogg.com



ASF0, Guadeloupe

Rue Evremont Gène-BP-197-  
Bergevin 97110 Pointe à Pitre.



Notre établissement est accessible aux personnes handicapées.