

PROGRAMME DE FORMATION VENTE  
ADDITIONNELLE EN RESTAURATION (7H)



## Intitulé

Vente additionnelle & montée en gamme au restaurant

## Objectifs pédagogiques

- Identifier les opportunités d'up-sell/cross-sell sans insistance.
- Proposer vins/boissons/desserts/café gourmand au bon moment, avec les bons mots.
- Augmenter le panier moyen et la satisfaction sans dégrader l'expérience.
- 

## Public / Prérequis

- Serveurs, chefs de rang, barmen, responsables de salle.
- Prérequis : bases d'accueil/service.

## Durée / Modalités

- 7h (1 jour)
- présentiel ou classe virtuelle.

## Méthodes pédagogiques

- Ateliers pitch produits
- Jeux de rôles filmés
- Analyse de scripts
- Jeu cadre cartes "objections"



## Contenu

- **Principes de la vente additionnelle**

Différence entre vente forcée et vente conseil.

Psychologie de l'achat spontané.

- **Moments clés du service pour l'up-sell**

Accueil (apéritif, cocktail maison).

Pendant la prise de commande (suggestion entrée ou vin).

Fin de repas (dessert, café gourmand, digestif).

- **Techniques de communication efficaces**

Storytelling (origine d'un produit, spécialité du chef).

Vocabulaire positif ("Je vous recommande", "Beaucoup de clients apprécient...").

Techniques d'argumentation (CAB : Caractéristiques, Avantages, Bénéfices).

- **Gestion des objections**

Techniques de réponse douce (DESC, reformulation).

Cas pratiques : client pressé, client au régime, client indécis.

- **Indicateurs de performance**

Panier moyen.

Taux de transformation dessert/boisson.

Évaluation individuelle et collective.

## Evaluations et attestation

- Quiz d'entrée/sortie, grille d'observation des jeux de rôle, plan d'actions individuel.
- Attestation de fin de formation mentionnant les acquis.

PROGRAMME DE FORMATION VENTE  
ADDITIONNELLE EN RESTAURATION (7H)



## Moyens et Encadrement

- Matériel : salle équipée, verrerie, couverts, plateaux, caisse école.
- Formateur : ex-maître d'hôtel/manager de salle (5+ ans), pédagogie HCR.

## Délais d'accès à la formation

- 4 semaines

## L'inscription

- L'inscription se confirme après un entretien

## Financement

- Auto-financement et OPCO

## Tarifs

- Inter : 690 € HT / personne
- Intra : 2 500 € HT / groupe (jusqu'à 6).

## Accessibilité & adaptations

Référente Handicap : Tiffany Parodi - adaptations possibles ( supports adaptés, rythme, posture. )

Lieux accessibles sur demande

## Mentions légales

HRC FORMATIONS – SARL LIAM — SIRET 938 105 178 00017 — RCS Antibes  
938 105 178 — NDA 93061162906 — 20 rue du Safranier, 06600 Antibes —  
contact@hrc-formations.fr — 06 66 05 33 91.