essentiel FORMATION

FORMATIONS TRANVERSES

Proximité et disponibilité
Notre équipe intervient partout en France.

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

03 21 01 36 12 contact@essentielformation.com

Répondre aux besoins du client en démultipliant vos canaux de ventes virtuels et physiques.

Identifier les différents canaux de vente

ESSENTIEL FORMATION DEPUIS 2002

- **Depuis 24 ans**
Spécialiste de la formation dans les branches d'activité régies par Akto
- **En 2025,**
2833 talents formés
31125 heures de formation

96,49 % de satisfaction

- **Et en bonus,**
Gagnez du temps
Confiez-nous l'administratif !
- **Référencé** AKTO

Public

Salariés et dirigeants des entreprises toutes branches d'activité confondues

Si vous êtes en situation de handicap ou dans une situation nécessitant une adaptation, consultez-nous.

Notre équipe pédagogique

Toujours proche de vous OU chez vous !
Composée de formateurs passionnés expérimentés, reconnus et spécialistes dans leur domaine de compétence.

Nos formations reflètent la réalité du terrain grâce à une approche concrète axée sur l'opérationnel

Retrouvez vos programmes sur : ***www.essentielformation.com/programmes-TR***

> *« Cette formation vous permettra d'obtenir les bons réflexes »*

Apprendre à répondre efficacement aux avis client web

2 jours, soit 14 heures

Objectifs pédagogiques

- **Connaitre** les différents canaux de vente en restauration rapide
- **Savoir** se situer
- **Accueillir** le client
- **Etablir** le 1er contact : visuel, inter phonique
- **Adopter** le bon comportement et la bonne posture
- **Personnaliser** la relation avec le client
- **Gestion** de l'attente

Programme détaillé modulé en heures

1er jour

3h30

Quels sont les différents canaux de vente ?

- Canaux de vente directe :
- Drive / sur place / à emporter / Commande par téléphone / Livraison / Click and collect
- Canaux de vente indirecte :
- Commande par service de livraison via les applications : Deliveroo, Uber Eat, Just Eat etc…

2h00

Etablir le 1er contact

- En face à face (4h00)
- Respect des règles d'hygiène, rappel des gestes barrières face à la COVID 19
- Les étapes de l'accueil physique en restauration rapide.
- Accueillir le client dans les 5 secondes qui suivent son entrée – Formule de bienvenue - conseiller, suggérer, informer, montrer, être force de proposition – anticiper les attentes – présenter le menu – rester discret mais présent.
- La première impression (tenue, attitude…) - Le sourire - Le regard - La gestuelle – le langage.
- Intégrer la notion d'image renvoyée auprès des clients, quelle image renvoyez-vous ? Est-ce en accord avec l'image de votre établissement ?

1h30

Adapter son comportement

- Rappel des fondamentaux de l'accueil téléphonique :
- Présentation, ton, rythme, sourire
- Temps de décrochage.
- Présentation de l'établissement et accueil de la demande.
- Ecoute et intérêt pour l'interlocuteur.

2ème jour

3h30

Séquence 1 : Écouter et analyser les objections

- Méthode : écouter avec intérêt et laisser la personne s'exprimer
- Déceler les émotions sous-jacentes
- Détecter la mauvaise foi

3h30

Séquence 2 : Répondre aux objections

- Répondre aux objections consiste à écarter les objections de mauvaise foi
- Accepter la partie émotionnelle de l'objection
- Répondre à son aspect factuel

NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Aucun pré requis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.

OUTILS PEDAGOGIQUES UTILISES

Approche participative et interactive : Les stagiaires sont invités à poser des questions, partager leurs expériences et réagir aux situations proposées.

Méthode d'apprentissage progressif : Les contenus sont abordés de manière structurée, en partant des bases pour aller vers des applications concrètes.

Cas pratiques et études de cas : Analyse de situations inspirées du terrain professionnel, pour favoriser la réflexion et l'appropriation des outils

Travail en sous-groupes : Exercices collaboratifs permettant d'échanger, de construire ensemble et de confronter les points de vue

Utilisation d'outils numériques interactifs : Sondages en direct, tableaux blancs collaboratifs, quiz en ligne... pour rythmer la formation et diversifier les approches

METHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES UTILISES

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.

- La formation en présentiel se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.

Méthodes pédagogiques : interrogatives, actives, expositives et démonstratives

Moyens pédagogiques :

Infrastructures : salle équipée (tables, chaises, paperboard, vidéoprojecteur/écran interactif)

Supports numériques : présentations PowerPoint, vidéos pédagogiques, animations interactives, fiches synthétiques.

Outils interactifs : solutions numériques (Kahoot, Wooclap, Quizizz) favorisant la participation active

MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur.
Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

06 88 84 26 14 orlanemercher@essentielformation.com

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

« Toujours proche de vous OU chez vous ! »

MOYENS D'EVALUATION ET SANCTION

L'évaluation des compétences acquises pour chaque bénéficiaire se traduit par le biais d'évaluations formatives et sommatives pour évaluer la somme des acquis :
Tests d'auto-positionnement avant et après formation sur l'espace apprenant Dendreo
Tests de début et de fin sous forme de quiz dématérialisé
Quiz interactifs tout au long de la formation

Documentation remise à la fin de la formation :
Support pédagogique mis en ligne sur l'espace apprenant Dendreo.
Une attestation de formation est remise en fin de formation

ORGANISATIONS ET TARIFS

Horaires de formation : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15

Déduction faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

Formation en INTER (regroupant différentes entreprises)
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

Formation en INTRA (Chez vous, rien que pour votre équipe) pour un groupe entre 2 à 10 personnes 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaitre votre éligibilité, contactez-nous !

Proximité et disponibilité.
Notre équipe intervient partout en France.

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !
03 21 01 36 12
contact@essentielformation.com

www.essentielformation.com