

4 APPROCHE SENSORIELLE & ÉMOTIONNELLE THÉS-CAFÉS

REF/ N4BCT

PROPOSER LA DÉGUSTATION LUDIQUE DANS LA PRATIQUE COMMERCIALE POUR FAVORISER LA VENTE ÉMOTIONNELLE (ADAPTÉE AUX LIEUX DE SERVICE CAFÉS ET THÉS, RESTAURANTS, COFFEE/TEA SHOPS)

OBJECTIFS:

- Maîtrise du service de la boisson précis et fluide (techniques, gestuelle...)
- Maîtriser et optimiser le contact et l'envie avec le client
- Utiliser ses émotions, sa gestuelle, sa posture et sa voix comme un outil, pour une meilleure communication avec le client
- La salle de service comme une scène de théâtre
- Le serveur, metteur en scène et acteur de son service
- L'art de recevoir et l'art du service
- L'organisation du service doit être invisible pour le client et attentionnée
- Seule la satisfaction du client doit être l'objectif du professionnel

EFFECTIF:

2 MINI- 10 MAX

(2j/14h)



SPÉCIALISTE
SALON DE THÉ
COFFEE SHOP
SOMMELIER



CONSEILLER
VENDEUR
RESPONSABLE
RAYON



NÉGOCIANT
DISTRIBUTEUR



ARTISAN
DU GOÛT
RESTAURATEUR

PROGRAMME

Assimiler une gestuelle précise et efficace

Apprendre à réaliser un service précis professionnel et aimable

Développer un vocabulaire de la vente approprié, efficace et séducteur

Apprendre à réaliser des descriptions commerciales avec émotion et suscitant l'envie du client

Former à articuler et poser sa voix

Apprendre à gérer ses émotions afin de mieux les transmettre

Exercices de théâtre amenant à une meilleure appréhension de son corps, de sa posture et sa gestuelle

Exercice de souffle pour coordonner ses gestes et sa parole

Exercice de marche : appréhender la salle de service comme une scène de spectacle (se croiser, ralentir et accélérer le rythme en silence, discrétion et fluidité)

MODALITES PEDAGOGIQUES:

Présentation de powerpoint

Atelier pratique, manipulation de divers outils, guide sensoriel

Jeux de rôles, mise en situation d'argumentation, vente

Remise de support de cours sur clé USB remise par Christine Lambard DTAT

Validation des acquis, fiche dégustation-verbalisation, Quiz

Test évaluation des acquis par QCM à l'issue de la formation



DE LA TERRE
À LA TASSE