

## DYNAMISER LA RELATION CLIENT ET LES VENTES ADDITIONNELLES EN RESTAURATION RAPIDE

<b>Durée</b>	7 heures, soit 1 jour	<b>Tarif</b>	INTER : 360 € HT /pers INTRA : à partir de 1600 € HT /groupe
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à être en contact avec la clientèle en restauration rapide	<b>Pré-requis</b>	Maîtrise de la langue française
<b>Lieu Modalité</b>	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> présentiel <input type="checkbox"/> distanciel	<b>Dates</b>	Voir catalogue

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à intégrer une approche relation client adaptée au contexte de la restauration rapide en mobilisant des techniques de communication et de valorisation des produits.

Vous serez capable de personnaliser votre accueil, d'adapter votre comportement face aux différents profils de clients et de mettre en œuvre des actions de vente additionnelle simples et efficaces afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle.

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### 1- Comprendre et intégrer l'approche relation client (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les attentes et comportements des clients en restauration rapide (flux tendu, rapidité, simplicité)
- Utiliser une communication claire et positive et adaptée aux différents canaux de commande (comptoir, borne, drive)
- Relier la qualité de l'accueil, même en situation de forte affluence, à la satisfaction et à la fidélisation

#### 2- Mettre en pratique les techniques de vente adaptées (3h30 – 2 séquences)

- Ajuster son attitude et son discours selon les profils de clients (pressés, familles, jeunes)
- Proposer des ventes additionnelles pertinentes en veillant à la rapidité du service
- Répondre aux objections fréquentes et conclure efficacement la transaction

**Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

### SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Immersion et enjeux de la relation client en restauration rapide** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux notamment liés à l'évolution des attentes des clients dans la restauration rapide. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise et leur expérience afin d'apporter collectivement des éléments d'information sur les pratiques actuelles de leur établissement en la matière. Le formateur synthétise l'ensemble et rappelle les objectifs. L'accent est porté sur les spécificités de la restauration rapide (rapidité, standardisation, outils digitaux) et sur la manière dont ces éléments influencent satisfaction et fidélisation. La séquence se poursuit par un travail guidé autour de ces notions clés, permettant d'identifier les premiers leviers concrets d'amélioration de la relation client. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 2 (2h) Communication et qualité de l'accueil** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'organise autour de cas pratiques réalisés individuellement ou en sous-groupes, permettant de mettre en exergue les éléments de communication verbale, non verbale et d'écoute active dans la prise de commande (comptoir,

service au drive...). Des jeux de rôle simulent différentes situations courantes, allant d'une interaction très brève à un échange nécessitant davantage d'attention, en passant par des situations de forte affluence. Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants, notamment sur la communication positive, la fluidité de l'accueil et son impact sur la satisfaction et la fidélisation client. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un quiz ou une grille d'évaluation intermédiaire.

- **Séquence 3 (1h30) Techniques de ventes additionnelles adaptées** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Elle met en avant des techniques simples de ventes additionnelles adaptées au contexte de la restauration rapide, en veillant à ne pas ralentir le service. Les stagiaires expérimentent individuellement ou en sous-groupes des jeux de rôle intégrant des suggestions de produits complémentaires (menu, dessert, boisson) au moment opportun. L'accent est ensuite porté sur l'ajustement de l'attitude et du discours selon la diversité des clients rencontrés. Un débrief collectif guidé par le formateur permet d'identifier les bonnes pratiques et les axes de progrès. Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions.
- **Séquence 4 (2h) Gérer les objections et conclure la transaction** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence propose des mises en situation autour des objections les plus fréquentes (prix, attente, produit indisponible), en mobilisant des techniques de vente adaptées (écoute active, reformulation, argumentation, proposition alternative...). Les stagiaires s'exercent individuellement ou en sous-groupes à transformer une objection en opportunité et à conclure positivement la commande. Des simulations complètes, intégrant l'ensemble des étapes de la prise de commande en restauration rapide, permettent de consolider les acquis de la journée. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

## METHODES MOBILISEES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.  
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail [asforest@asforest.com](mailto:asforest@asforest.com). En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
  - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.

- En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises :** Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

**Evaluations pédagogiques :** Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- **Positionnement :** évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue :** évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- **Finale :** évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

**Suivi post-formation :**

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

*mise à jour : 06/03/2026*

