



Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au
titre de la catégorie d'action suivante :
- Actions de formation

PROGRAMME DE FORMATION FRACTIONNÉE EN 4 MODULES DE 3H30 (14h)

OBJECTIFS	Enrichir l'image de l'entreprise auprès de vos invités Gagner en confiance et en aisance en toute circonstance Préparer et conduire un repas de l'invitation à la relance commerciale Renforcer son savoir-vivre et son savoir-être professionnel Maîtriser la négociation & les leviers d'influences utiles à la prise de décision Communiquer avec plus d'impact visuel, vocal et verbal Fidéliser le client grâce à une meilleure relation
PRÉ-REQUIS	Aucun
DURÉE	14h répartis en 4 modules de 3h30
DATE PLANNING DÉLAI D'ACCESSIBILITÉ	Selon les disponibilités du client et du formateur Accessibilité sous 3 semaines
MODALITÉ D'ACCÈS	Entretien pour connaître et analyser les besoins des stagiaires
PUBLIC CIBLE	Intra – Toute personne amenée à participer à un repas professionnel
COÛT	Nous consulter pour obtenir un devis sur-mesure

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Cours théorique, mise en situation et exercice pratique liés aux vrais repas de l'entreprise

MOYENS PÉDAGOGIQUES

MATERIELS : un rétroprojecteur, une table, une chaise par participant, une desserte, de la vaisselle pour montrer l'environnement de la table

MODALITÉS D'ÉVALUATION

AVANT LA FORMATION : Test de positionnement

APRES LA FORMATION : Test d'évaluation après formation

ACCÉSSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

N'hésitez pas à nous contacter. Nous analyserons avec vous la meilleure formule de formation adaptée à votre situation. Retrouvez plus d'informations sur l'accès à la formation pour les personnes en situation d'handicap sur les sites de l'Agefiph, les Cap Emploi, du FIPHFP ou des MDPH. Ce programme sera adapté en fonction des niveaux et des attentes de chaque participant. Des moyens de compensation seront mis en place pour les personnes en situation de handicap.

CONTACTS

COMMERCIAL ET ADMINISTRATIF : bonjour@populence-academy.com – 06 63 89 55 30

EN AMONT DU 1^{ER} MODULE : TEST DE POSITIONNEMENT + TRAVAIL PRÉPARATOIRE

- Lister les valeurs clés de l'entreprise
- Qualifier l'image voulue par l'entreprise en 3 mots
- Rédiger un argumentaire de 20 secondes utilisé dans un événement networking
- Décrire le profil de vos futurs invités et les objectifs du repas

CONTENU PÉDAGOGIQUE : MODULE 1 COMPRENDRE L'IMPACT DU REPAS

INTRODUCTION (15')

Tour de table & présentation des résultats au test de positionnement
Le repas, un levier de performance sous-estimé

PAROLES DE LEADERS (10')

PARTIE 1 : LE REPAS, UN SOFT POWER HISTORIQUE (45')

- A) Maîtriser un langage universel
Naissance et essor de la cuisine, de la gastronomie française, du restaurant
- B) Enrichir votre réseau et votre relation client
Naissance et essor du réseautage : salons, cercles, clubs d'affaires

MISE EN SITUATION : ENRICHIR VOTRE RÉSEAU (30')

Créer un prétexte pour entrer en contact et vous présenter en 20 secondes

FICHE MÉMO : L'ART DE SOIGNER SON RÉSEAU (10')

Techniques et facteurs clés de succès

PAUSE CAFÉ (15')

PARTIE 2 : LE REPAS D'AFFAIRES, LEVIER DE PERFORMANCE (45')

- A) Fonctions et typologies de repas professionnels
Repas productif, informel, festif et les alternatives au traditionnel déjeuner d'affaires
- B) Protocole du repas diplomatique au repas professionnel
Objectif, lieu, menu, placement des invités, sujets de conversation, remerciements

EXERCICE PRATIQUE : ORGANISER VOTRE PROCHAIN REPAS (30')

Préparer votre rendez-vous selon le profil de votre invité et le protocole

FICHE MÉMO : LE PROTOCOLE DU REPAS D'AFFAIRES (10')

Facteurs clés de succès de l'invitation à la relance

QUIZ DE FIN DE FORMATION MODULE 1 (10')

EN AMONT DU 2^{EME} MODULE : TRAVAIL PRÉPARATOIRE

- Bilan de vos récents repas (compléter le formulaire)
- Décrire le comportement de votre interlocuteur durant le repas
- Lister les sujets de conversations abordés (personnels et professionnels)
- Lister les lieux de vos repas (petit déjeuner, café, déjeuner, afterwork, diner)

CONTENU PÉDAGOGIQUE : MODULE 2 MAÎTRISER L'ÉTIQUETTE DU REPAS D'AFFAIRES

DEBRIEF DE VOS RÉCENTS REPAS D'AFFAIRES (20')

Bilan positif/négatif, informations collectées, opportunités, prochaine étape ou relance prévue

PAROLES DE LEADERS (10')

PARTIE 1 : ENRICHIR VOTRE SAVOIR-VIVRE & SAVOIR-ÊTRE (45')

- A) Maîtriser l'environnement de la table
L'essentiel des arts de la table et des bonnes manières
- B) Mieux connaître votre invité
Introduction à la symbolique alimentaire

MISE EN SITUATION : ACCUEILLIR VOTRE INVITÉ & AMORCER LE REPAS (30')

Impliquer le restaurateur et mettre à l'aise votre invité

FICHE MÉMO : UNE MEILLEURE IMAGE À TABLE (10')

L'essentiel du savoir-vivre et de la symbolique alimentaire

PAUSE CAFÉ (15')

PARTIE 2 : MUSCLER VOTRE CONVERSATION (45')

- A) Briser la glace au début du repas
Arts culinaires (oenologie, gastronomie, arts de la table), histoires et traditions françaises
- B) Alimenter la conversation sur les centres d'intérêts
Expos et salons à voir, patrimoine naturel et culturel emblématique par région

EXERCICE PRATIQUE : PRÉPARER VOTRE PROCHAINE CONVERSATION (30')

Choisissez plusieurs sujets qui font écho à l'image de votre entreprise (actualité, artistes, lieux, expo...)

FICHE MÉMO : UNE CULTURE GÉNÉRALE AU TOP (10')

Carte de France avec le patrimoine naturel, culturel et les spécialités culinaires emblématiques

QUIZ DE FIN DE FORMATION MODULE 2 (10')

EN AMONT DU 3^{EME} MODULE : TRAVAIL PRÉPARATOIRE

- Bilan de vos récents repas (compléter le formulaire)
- Identifier les différents profils de vos clients
- rédigez un argumentaire pour chacun
- rédigez l'actualité et/ou la singularité de votre entreprise
Quelle(s)réalisation(s) vous rendent fiers ? vous démarquent ?

CONTENU PÉDAGOGIQUE : MODULE 3 COMMUNIQUER AVEC PLUS D'IMPACT

DEBRIEF DE VOS RÉCENTS REPAS D'AFFAIRES (20')

Bilan positif/négatif, informations collectées, opportunités, prochaine étape ou relance prévue

PAROLES DE LEADERS (10')

PARTIE 1 : MIEUX COMMUNIQUER (45')

- A) Adapter votre communication à votre interlocuteur
Motivations et freins selon les profils de la théorie « Big 5 »
- B) Maîtriser la règle des 3V : communication visuelle, vocale et verbale
Soigner la voix, le ton, le langage corporel autant que les mots

MISE EN SITUATION : ADAPTER VOTRE COMMUNICATION (30')

Argumenter selon les profils de vos clients

FICHE MÉMO : UNE COMMUNICATION IMPACTANTE (10')

L'essentiel de la communication verbale, para et non-verbale adaptée à la théorie du Big 5

PAUSE CAFÉ (15')

PARTIE 2 : RACONTER UNE HISTOIRE (45')

- A) Valoriser votre entreprise au cours du repas
Techniques du storytelling pour partager votre actualité, votre histoire

EXERCICE PRATIQUE : SOIGNER VOTRE STORYTELLING (30')

Raconter la singularité et l'actualité de votre entreprise

FICHE MÉMO : L'ART DU STORYTELLING (10')

Techniques du storytelling illustrées par des exemples concrets

QUIZ DE FIN DE FORMATION MODULE 4 (10')

QUIZ DE SATISFACTION (5')

EN AMONT DU 4^{EME} MODULE : TRAVAIL PRÉPARATOIRE

- bilan de vos récents repas (compléter le formulaire)
- Lister les objections de vos clients
- Recenser les tensions rencontrées avec un client
- Revoir le support de cours sur la symbolique alimentaire

CONTENU PÉDAGOGIQUE : MODULE 4 ENRICHIR VOTRE INFLUENCE

DEBRIEF DE VOS RÉCENTS REPAS D'AFFAIRES (20')

Bilan positif/négatif, informations collectées, opportunités, prochaine étape ou relance prévue

PAROLES DE LEADERS (10')

PARTIE 1 : ENRICHIR VOTRE NÉGOCIATION (45')

- A) Maîtriser l'art de la négociation
Techniques et facteurs clés de succès
- B) Mener une conversation personnelle et professionnelle
Observer, poser les bonnes questions et écouter

MISE EN SITUATION : LEVER LES OBJECTIONS OU APAISER LES TENSIONS (30')

Argumenter et négocier sur des points de frictions

FICHE MÉMO : L'ART DE LA NÉGOCIATION (10')

L'essentiel de la négociation commerciale

PAUSE CAFÉ (15')

PARTIE 2 : INFLUENCER LA PRISE DE DÉCISION (45')

- A) Maîtriser les techniques d'influence et de persuasion
Marketing sensoriel, émotionnel, nostalgie et 6 principes de persuasion
- B) Maîtriser l'étiquette culturelle
BRIC – Moyen-Orient – Amériques

EXERCICE PRATIQUE : INFLUENCER LA PRISE DE DÉCISION (30')

Préparer le prochain repas : menu, storytelling, marketing émotionnel, sensoriel et nostalgie

FICHE MÉMO : LES LEVIERS D'INFLUENCE (10')

L'essentiel des techniques illustrées par des exemples concrets

QUIZ DE FIN DE FORMATION MODULE 3 (10')

EN AVAL UN CERTIFICAT DE RÉALISATION