

# CURSO: TÉCNICAS DE VENTA PARA PROFESIONALES DE SALA

## OBJETIVO:

Proporcionar los conocimientos, técnicas y las actuales herramientas para que el alumno pueda proporcionar al cliente, de una forma eficaz y dirigida, una experiencia memorable a la vez que se logra incrementar el ticket medio, buscando alinear a todo el personal de sala con los objetivos comerciales del establecimiento.

## CONTENIDOS:

### **Sesión 1: LA ATENCIÓN AL CLIENTE COMO PALANCA DE VENTAS.**

Normas de protocolo y actitud en sala. Análisis del cliente. Decálogo de atención al cliente. Comunicación verbal y no verbal en sala. Los manuales operativos de sala. La importancia de estar preparados: manuales de pre-servicio, servicio y post servicio. Tratamiento de quejas y protocolos de actuación.

### **Sesión 2: Análisis de Casos: Atención al Cliente. Aula virtual.**

### **Sesión 3: HERRAMIENTAS COMERCIALES EN PUNTO DE VENTA.**

El túnel de ventas en el restaurante. Comunicación publicitaria en medios masivos. Campañas de exterior. Comunicación en punto de venta. Marketing directo. Relaciones públicas. Campañas con prescriptores. Ambientación del local. Oferta gastronómica. La carta vendedora. La carta digital. Procesos de fidelización de cliente. Marketing digital. La reputación online como estrategia de ventas.

### **Sesión 4: LA VENTA SUGERIDA Y POLÍTICAS DE VENTAS INTERNAS.**

Qué es la venta sugerida. Técnicas upselling, crossselling, downselling y bundle. Requisitos para la implantación. Fases del plan de venta sugerida. Qué artículos vender. La definición de los objetivos y los procesos de venta. Formación de equipo: Técnicas de atención al cliente, conocimiento del producto, el storytelling culinario, la ficha de venta sugerida.

### **Sesión 5: Análisis de Casos: Herramientas comerciales. Aula Virtual.**

### **Sesión 6: PUESTA EN MARCHA DE UN PLAN DE VENTA SUGERIDA.**

Técnicas de venta sugerida. Gestión de las objeciones. Y si el cliente dice no. Cierre de ventas, el método ARC. Procesos de venta y guion. Rol Playing de la venta. Factores motivacionales. Implementación y control. Análisis de los resultados.

### **Sesión 7: Análisis de Casos: Venta sugerida. Aula Virtual.**

## METODOLOGÍA

Curso con 4 sesiones presenciales realizadas en las instalaciones de la Federación de Hostelería de Valencia y 3 sesiones a través de Aula virtual en plataforma formativa FEHV, en formato práctico y participativo, con materias aplicables al día a día del negocio .

## BONIFICABLE.

Desde la FUNDACIÓN DE HOSTELERÍA DE VALENCIA gestionamos tu crédito de formación ante FUNDAE.

Coste de la formación: 365€

Bonificable: 286€.

## PROFESOR:



ÓSCAR CARRIÓN

Director de Gastrouni

Con una experiencia de más de 35 años en el sector HORECA, es speaker internacional en congresos, eventos y docente universitario en gestión de empresas de hostelería, así como de protocolo y gestión turística. Su visión realista y siempre positiva del sector lo sitúa como uno de los mayores especialistas de España en gastronomía y restauración.

fundación  
hostelería  
valencia

ASTROUNI  
gastronomía y universidad