

Annexe 1 : L'ARGUMENTATION COMMERCIALE - FICHE D'ANALYSE DE SITUATION

COMPORTEMENTS		POINTS POSITIFS	POINTS A REMEDIER
GESTUELS	Présentation de la carte		
	Positionnement par rapport aux clients		
	Tenue du maître d'hôtel		
	Préséance		
	Gestes		
	Regard		
	Sourire		
VERBAUX	Phase de découverte des besoins du client		
	L'échange avec le client		
	Utilisation du vocabulaire adapté		
	Formulation de l'argumentaire		
	Réponse aux objections		
	Reformulation de la commande		
	Ventes additionnelles		
	Prise de congé		