



**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE**

**Bien accueillir et savoir vendre les services par téléphone**

<p><b>Objectifs :</b> Donner une première bonne impression au téléphone. Convaincre les stagiaires que se perfectionner aux techniques d'accueil et de vente téléphonique est une alternative simple à réaliser pour transformer une conversation en plaisir avec un acte de vente. Savoir présenter et vendre les services en démontrant les bénéfices pour le client.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Réceptionnistes. Tout personnel d'accueil et de vente en contact avec une clientèle exigeante.</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> aucun</p>
<p>1) <b>Les avantages et les contraintes de l'outil téléphone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Filtrer, transmettre, faire patienter, prendre un message</li> <li>✚ Gérer les appels difficiles – répondre aux réclamations</li> <li>✚ Traiter les objections – positiver</li> </ul> <p>2) <b>Le choix du langage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Utiliser les mots justes</li> <li>✚ Convaincre</li> <li>✚ Travailler sa voix</li> <li>✚ Le sourire au téléphone s'entend !</li> </ul> <p>3) <b>Les règles – les trucs.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Les règles du premier contact</li> <li>✚ Le client aime à être reconnu, même celui qui téléphone pour la première fois</li> <li>✚ L'écoute – la parfaite compréhension</li> <li>✚ La reformulation – les différents types à connaître</li> <li>✚ Savoir questionner avec tact, situer le contexte et les besoins correspondants</li> <li>✚ Utiliser les aides à la vente</li> <li>✚ Proposer toujours un choix</li> <li>✚ Convaincre</li> </ul> <p>4) <b>Le concept AIDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Attention</li> <li>✚ Intérêt</li> <li>✚ Désir</li> <li>✚ Achat</li> </ul> <p>5) <b>Les étapes clé de la vente au téléphone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ S'adapter aux différents types de clientèles</li> <li>✚ Connaître ses produits</li> <li>✚ Mieux vaut savoir et ne pas en avoir besoin, qu'en avoir besoin et ne pas savoir</li> <li>✚ Suggérer toujours le meilleur</li> </ul>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de Luxe.</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p><b>3 étapes :</b></p> <p><u>-En début de session :</u> constat de l'existant, définition d'objectifs et contrôle des résultats.</p> <p><u>-En cours de session :</u> Apports techniques pour une meilleure compréhension des enjeux de la fonction accueil et vente par téléphone. Des travaux individuels seront demandés pour une adaptation des contenus de la formation aux réalités des participants. Des mises en situation, entraînements et enregistrements permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux comportements.</p> <p><u>-En fin de session :</u> Evaluation du comportement et des connaissances des stagiaires.</p> <p><b><u>Intra entreprise France entière et International.</u></b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>1 jour</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>650 €</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : HR007</p>

**Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration**