



ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Satisfaire et Fidéliser le Client

<p>Objectif : Perfectionner la relation client (démarche qualité) et être rapidement opérationnel en service et vente. Convaincre l'auditoire que le client est amené à acheter un produit pour le service qu'il rend et non pas le produit seulement.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Gérant d'hôtel et/ou restaurant. Directeur Tout personnel de service, d'accueil et de vente.</p> <p>Pré requis : Connaissance des techniques de vente de base.</p>
<p>PROGRAMME</p> <p>Les enjeux de la démarche</p> <ul style="list-style-type: none"> + La Qualité du Service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial + La notion de « client interne » et de « client externe » + Une situation de communication professionnelle spécifique : les bases de la situation, les fonctions de la communication, les difficultés de la relation en face à face ou à distance + Le cadre de référence des "clients" internes ou externes <p>Développer le réflexe commercial</p> <ul style="list-style-type: none"> + Savoir écouter et prendre en charge <ul style="list-style-type: none"> ❖ Les situations de non-écoute et de non-accueil ❖ Les conditions d'un bon contact avec le client : écouter pour comprendre, garder le contact, reformuler pour prendre en charge les vrais problèmes ❖ Application à une demande de renseignements - Analyse de situations filmées + Avoir les attitudes et les comportements adaptés <ul style="list-style-type: none"> ❖ Les attitudes spontanées face au client : aide et soutien, interrogation, explication, fuite... ❖ Les jeux psychologiques : de persécuteur, de victime, de sauveur ❖ Les attitudes d'affirmation de soi : se comporter en adulte compétent et responsable ❖ Applications pratiques : traitement d'une réclamation, client mécontent, client bavard... + Mettre en place une « relation clientèle » <ul style="list-style-type: none"> ❖ Aller au-delà de la demande immédiate, pour instaurer une relation commerciale suivie ❖ Savoir anticiper, proposer des services et des solutions <p>Les règles d'or de la relation Clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> + Prendre en charge le client, rapidement <ul style="list-style-type: none"> ❖ Rapidité de réaction : au téléphone, en accueil, en relation de proximité - Phase de contact, importance de la première impression + S'occuper de lui en professionnel <ul style="list-style-type: none"> ❖ Agir efficacement pour satisfaire le client : comprendre le vrai besoin de son interlocuteur ❖ Trouver la bonne solution au vrai problème posé - Savoir expliquer et dialoguer + Conclure aimablement <ul style="list-style-type: none"> ❖ Dernière impression et image laissée : savoir-faire et politesse ❖ Marquer sa disponibilité et faire une ouverture <p><u>Méthode de travail lors du stage</u> La formation est le plus « terrain » possible afin que les stagiaires s'approprient les techniques enseignées et qu'ils puissent les mettre en pratique rapidement. Analyse de chaque mise en application et de chaque personne : chaque stagiaire dispose d'une grille d'analyse et d'une grille d'apport personnel. Tests d'évaluation personnelle. Brain storming et tour de table. Etudes de cas, travail en sous-groupes.</p>	<p>PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration Formé aux dernières techniques pédagogiques</p> <p>Moyens et pédagogie Caméra vidéo avec option photo pour l'analyse de l'image du serveur / vendeur. Téléviseur et magnétoscope pour l'analyse globale. Remise de supports de cours reprenant les thèmes traités Possibilité de documents vidéo sur l'accueil, le comportement, le système de l'Hôtellerie ou la Restauration</p> <p>Les connaissances seront validées au fur et à mesure de la formation. Une grille d'évaluation de la formation sera complétée par les stagiaires.</p> <p>Intra-entreprise Lieu de Formation : dans la ville de votre choix.</p> <p>Tarif inter par personne</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2 jours</p> <hr/> <p style="text-align: center;">990 €</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : HR011</p>

Groupe PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France