



**ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE**

**Relations avec la clientèle**

<p><b>Objectifs :</b> Convaincre les stagiaires que leur comportement face à la clientèle est déterminant pour satisfaire, comprendre les besoins, devancer les attentes, puis les positionne comme de meilleurs professionnels pour proposer les prestations.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u></p> <p>Tout personnel d'accueil et de vente</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p><b>Pré requis :</b> connaissance des techniques de vente de service en Restauration.</p>
<p>1) <b>L'argumentation commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Attirer l'attention</li> <li>✚ Intérêt</li> <li>✚ Désir</li> <li>✚ Achat</li> </ul> <p>2) <b>La présentation : hygiène et vêtements</b></p> <p>3) <b>Le maintien</b></p> <p>4) <b>Comportement et attitude</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Développer l'écoute</li> <li>✚ Le choix du vocabulaire</li> <li>✚ Faire passer l'amabilité, la chaleur et l'intérêt</li> <li>✚ S'adapter aux différents types de clientèle</li> </ul> <p>5) <b>Savoir analyser la demande et anticiper les besoins du client</b></p> <p>6) <b>Comportement face au client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Habitué</li> <li>✚ Nouveau</li> </ul> <p>7) <b>L'utilisation du téléphone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Réservation – messages – informations</li> <li>✚ Le premier contact – aisance</li> </ul> <p>8) <b>Comment découvrir les attentes du consommateur et y répondre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Instaurer une relation suivie</li> <li>✚ Semer pour récolter</li> <li>✚ Proposer l'alternative à une solution</li> </ul> <p>9) <b>Gérer des situations délicates</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Victime – sauveur – persécuteur</li> <li>✚ Aisance dans la décision pour l'emporter</li> <li>✚ Client mécontent</li> <li>✚ Client bavard</li> </ul> <p>10) <b>Informations clients</b></p> <p>11) <b>Contrôle et sécurité du consommateur</b></p> <p>12) <b>Comment faciliter la progression des connaissances dans l'équipe et de leur application au quotidien sur l'exploitation</b></p>	<p><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>L'intervenant formateur</b>, professionnel de l'Hôtellerie – Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b></p> <p>Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application</p> <p>Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.</p> <p><b><u>Intra entreprise France entière et International.</u></b></p>
<p><i>En cours de session, diverses questions posées sur des cas particuliers de bonnes et mauvaises relations avec la clientèle : « Quand, qui, où, comment ? »</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Définition d'objectifs à atteindre, solutions et mesures correctives</li> <li>✚ Vérification de l'efficacité des mesures correctives mises en place</li> </ul>	<p><b>Tarif inter par personne</b></p> <p><b>1 jour</b></p> <p><b>590 €</b></p> <p>Réf : HR015</p>

Groupe PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France