



## ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

### Satisfaire et Fidéliser le Client

<p><b>Objectif :</b> 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><b>Pré requis :</b> Connaissance des techniques de vente de base.</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p> <p><b>Les enjeux de la démarche</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ La Qualité du Service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial</li> <li>+ La notion de « client interne » et de « client externe »</li> <li>+ 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</li> <li>+ Le cadre de référence des "clients" internes ou externes</li> </ul> <p><b>Développer le réflexe commercial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Savoir écouter et prendre en charge             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les situations de non-écoute et de non-accueil</li> <li>❖ Les conditions d'un bon contact avec le client : écouter pour comprendre, garder le contact, reformuler pour prendre en charge les vrais problèmes</li> <li>❖ Application à une demande de renseignements - Analyse de situations filmées</li> </ul> </li> <li>+ Avoir les attitudes et les comportements adaptés             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Les attitudes spontanées face au client : aide et soutien, interrogation, explication, fuite...</li> <li>❖ Les jeux psychologiques : de persécuteur, de victime, de sauveur</li> <li>❖ Les attitudes d'affirmation de soi : se comporter en adulte compétent et responsable</li> <li>❖ Applications pratiques : traitement d'une réclamation, client mécontent, client bavard...</li> </ul> </li> <li>+ Mettre en place une « relation clientèle »             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aller au-delà de la demande immédiate, pour instaurer une relation commerciale suivie</li> <li>❖ Savoir anticiper, proposer des services et des solutions</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Les règles d'or de la relation Clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Prendre en charge le client, rapidement             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Rapidité de réaction : au téléphone, en accueil, en relation de proximité - Phase de contact, importance de la première impression</li> </ul> </li> <li>+ S'occuper de lui en professionnel             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Agir efficacement pour satisfaire le client : comprendre le vrai besoin de son interlocuteur</li> <li>❖ Trouver la bonne solution au vrai problème posé - Savoir expliquer et dialoguer</li> </ul> </li> <li>+ Conclure aimablement             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Dernière impression et image laissée : savoir-faire et politesse</li> <li>❖ Marquer sa disponibilité et faire une ouverture</li> </ul> </li> </ul> <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><b>PEDAGOGIE</b></p> <p><b>Le Formateur</b> Professionnel de l'Hôtellerie/Restauration Formé aux dernières techniques pédagogiques</p> <p><b>Moyens et pédagogie</b> 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><b>Intra-entreprise</b> <b>Lieu de Formation :</b> <b>dans la ville de votre choix.</b></p> <p><b>Tarif inter par personne</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>2 jours</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>1 050 €</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : HR011</p>

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