ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Relations avec la clientèle

Objectifs : 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.

PROGRAMME

1) **L'argumentation commerciale**
   - Attirer l'attention
   - Intérêt
   - Désir
   - Achat
2) **La présentation : hygiène et vêtements**
3) **Le maintien**
4) **Comportement et attitude**
   - Développer l'écoute
   - Le choix du vocabulaire
   - Faire passer l'amabilité, la chaleur et l'intérêt
   - S'adapter aux différents types de clientèle
5) **Savoir analyser la demande et anticiper les besoins du client**
6) **Comportement face au client**
   - Habitué
   - Nouveau
7) **L'utilisation du téléphone**
   - Réservation – messages – informations
   - Le premier contact – aisance
8) **Comment découvrir les attentes du consommateur et y répondre**
   - Instaurer une relation suivie
   - Semer pour récolter
   - Proposer l'alternative à une solution
9) **Gérer des situations délicates**
   - Victime – sauveur – persécuteur
   - Aisance dans la décision pour l'emporter
   - Client mécontent
   - Client bavard
10) **Informations clients**
11) **Contrôle et sécurité du consommateur**
12) **Comment faciliter la progression des connaissances dans l'équipe et de leur application au quotidien sur l'exploitation**

En cours de session, diverses questions posées sur des cas particuliers de bonnes et mauvaises relations avec la clientèle : « Quand, qui, où, comment ? »
   - Définition d'objectifs à atteindre, solutions et mesures correctives
   - Vérification de l'efficacité des mesures correctives mises en place

Personnes concernées :

Tout personnel d'accueil et de vente

Pré requis : connaissance des techniques de vente de service en Restauration.

PEDAGOGIE

L'intervenant formateur, professionnel de l'Hôtellerie – Restauration utilisant les dernières techniques pédagogiques

Moyens et pédagogie

Pédagogie active et séquentielle alternant des phases théoriques et de mises en application

Remise d'un support de cours illustré d'exemples concrets.

Intra entreprise France entière et International.

Tarif inter par personne

1 jour

650 €

Réf : HR015