



ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Techniques de vente et comportement professionnel face au client

<p>Objectifs : Tendre vers l'excellence du service en hôtellerie et restauration de luxe. Perfectionner ses techniques de vente de services; savoir mettre ses produits en avant. Adopter un comportement professionnel face au client; soigner son apparence. Convaincre les stagiaires que leurs compétences de personnel d'accueil et de vente rendent leur travail plus agréable.</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Tout personnel en hôtel de luxe et restaurant haut de gamme Pré requis : Connaissance des techniques de vente de services</p>
<p>PROGRAMME</p>	<p>PEDAGOGIE</p>
<p>Introduction : Rôle et missions du personnel d'accueil et de vente dans un hôtel de luxe ou dans un restaurant haut de gamme ; les spécificités de l'hôtel ou du restaurant. Les particularités des services et de la clientèle.</p> <p>1) LE SERVICE : c'est la chose la plus importante : servir c'est vendre !</p> <p>2) Définition du cycle de service de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> + Façade de l'hôtel, du restaurant ; la réception + Accueil clients + Les comportements du personnel d'accueil et de vente + La commande client + La qualité du produit + L'au revoir <p>3) Les techniques de vente appropriées</p> <ul style="list-style-type: none"> + Partir gagnant + Etre à l'écoute du client. Comment comprendre la demande du client + Utiliser les mots justes + Proposer toujours le choix + La loi du premier et du dernier + Connaître ses services et ses produits + Voir grand + Suggérer les services préférés + Délivrer des conseils d'utilisation des services + Conseiller spontanément les services et produits nouveaux + Savoir proposer les services complémentaires de l'établissement + Proposer et réaliser des ventes complémentaires + La vente additionnelle + Suggérer le meilleur + Utiliser les aides à la vente + Reconnaître les clients qui viennent pour la première fois + Comment fidéliser la Clientèle. Connaître les objectifs de la fidélisation + Conquérir de nouveaux clients + Prendre conscience que tout repose sur le personnel d'accueil et de vente car ils réalisent le chiffre d'affaires + Le jeu des noms <p>4) Gérer les situations délicates</p> <ul style="list-style-type: none"> + Savoir gérer l'affluence + Faire patienter + Savoir parler à une clientèle exigeante + Gestion d'un litige sur le terrain <p>5) Les 5 étapes de l'excellence du service</p> <p>6) Les fiches produits de l'entreprise</p> <p>7) Adopter un comportement professionnel face au client</p> <ul style="list-style-type: none"> + Le maintien <ul style="list-style-type: none"> ❖ La communication non verbale ❖ Respiration – Tonicité ❖ L'écoute – Le regard + Attitudes et comportement + Respect des autres – Les règles de savoir-vivre – La hiérarchie + La politesse - l'élégance – La Courtoisie <p>8) Les principes de tenue de l'hôtel et/ ou du restaurant ; marketing</p>	<p>Le Formateur Spécialiste des techniques de vente en Hôtellerie et Restauration de luxe Formé aux dernières méthodes pédagogiques. Moyens et pédagogie Travail sur des exemples concrets et de nombreux cas pratiques adaptés à la fonction et aux besoins de chaque participant. Utilisation de matériel : Caméra et magnétoscope. Un support de cours complet est remis à chaque participant. Elaboration d'une CHARTRE QUALITE</p> <p><u>1^{er} jour :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • l'évaluation des besoins de développement des ventes • la mise en évidence de ce qui correspond à l'offre globale contenant – contenu • l'évaluation des acquis des participants <p><u>2^{ème} jour :</u> en se référant au support de cours TECHNIQUES DE VENTE ET COMPORTEMENT PROFESSIONNEL FACE AU CLIENT EXIGEANT Spécial Hôtel de luxe ou Restaurant haut de gamme.</p> <p><u>Intra entreprise France entière et International</u></p> <p>Tarif inter par personne</p> <hr/> <p>2 jours</p> <hr/> <p>1 050 €</p> <hr/> <p>Réf : HR019</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formation Hôtellerie - Restauration