

ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Vendeurs du luxe

Objectifs : Convaincre les stagiaires que leurs compétences de vendeur rendent leur travail plus agréable. Travailler Malin, pas Chagrin ... Tu peux avoir le meilleur produit, si tu ne sais pas le vendre, il te reste sur les bras !	<u>Personnes concernées :</u> Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs « haut de gamme ». Restauration - Hôtellerie -Loisirs. Pré requis : aucun																						
CONTENU DU PROGRAMME 1) LE SERVICE : c'est la chose la plus importante : servir c'est vendre et vendre, c'est servir ! Les niveaux de l'excellence du service Quelle différence entre le service de luxe et le service commercial habituel ? Quelles motivations dans une dépense de luxe ? La notion particulière de service dans le luxe 2) Définition du cycle de service – 10 étapes clé <table border="1"> <thead> <tr> <th>Food & Beverage</th><th>Hébergement</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td> Premier contact</td><td> Premier contact</td></tr> <tr><td> Hall et Entrée</td><td> Hall et Entrée</td></tr> <tr><td> Accueil clients</td><td> Accueil – Check in</td></tr> <tr><td> La Table</td><td> Bar</td></tr> <tr><td> Commande client</td><td> La chambre</td></tr> <tr><td> Déroulement du service</td><td> Service PLUS</td></tr> <tr><td> Qualité du produit</td><td> Petit déjeuner</td></tr> <tr><td> Commodités</td><td> Commodités</td></tr> <tr><td> Facture</td><td> Check out</td></tr> <tr><td> Au revoir</td><td> Au revoir</td></tr> </tbody> </table> 3) Dix Techniques de vente appropriées  Partir gagnant  Utiliser le langage du corps  Utiliser les mots justes  Proposer toujours le choix  La loi du premier et du dernier  Connaître ses produits  Voir grand  Suggérer les produits préférés  Suggérer le meilleur  Utiliser les aides à la vente	Food & Beverage	Hébergement	 Premier contact	 Premier contact	 Hall et Entrée	 Hall et Entrée	 Accueil clients	 Accueil – Check in	 La Table	 Bar	 Commande client	 La chambre	 Déroulement du service	 Service PLUS	 Qualité du produit	 Petit déjeuner	 Commodités	 Commodités	 Facture	 Check out	 Au revoir	 Au revoir	PEDAGOGIE Le Formateur Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe. Moyens et pédagogie 2 étapes : <u>-Partie démonstrative.</u> Présentation de situations qui mettent en valeur l'intérêt de vendre. Présentation d'outils et de méthodes pour répondre aux critères d'achats « haut de gamme ».  <u>-Partie Training :</u> Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et le profit. Mises en situation et entraînements filmés, puis visionnés, permettront de concrétiser l'utilisation de nouveaux outils de vente.  2 jours Tarif inter par personne 1 050 € session de 8 personnes maxi Réf : HR039
Food & Beverage	Hébergement																						
 Premier contact	 Premier contact																						
 Hall et Entrée	 Hall et Entrée																						
 Accueil clients	 Accueil – Check in																						
 La Table	 Bar																						
 Commande client	 La chambre																						
 Déroulement du service	 Service PLUS																						
 Qualité du produit	 Petit déjeuner																						
 Commodités	 Commodités																						
 Facture	 Check out																						
 Au revoir	 Au revoir																						