



ACCUEIL, TECHNIQUES DE VENTE

Qualité de service haut de gamme

<p>Objectif : Comprendre la différence entre la clientèle de luxe et les autres. Aller plus loin dans la connaissance de la vente du rêve. Convaincre les stagiaires que l'offre globale « Produit – Service » est la seule alternative pour fidéliser la clientèle de luxe et comprendre ses besoins. Pensez Client Luxe !</p>	<p><u>Personnes concernées :</u> Encadrants. « Leaders ». Toutes les personnes en contact avec les consommateurs « haut de gamme ». Hôtellerie – Restauration - Loisirs.</p> <p>Pré requis : aucun</p>
<p>CONTENU DU PROGRAMME :</p>	
<p>1) Les critères de qualité de service – le cycle du service et ses étapes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Exemples de secteurs d'entreprises performants sur la qualité de service, exemples d'autres moins performants et résultat <p>2) Le bon service peut souvent sauver un mauvais produit !</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Connaître ses produits et savoir les valoriser ✚ Le service dans le luxe est le produit principal <p>3) L'argumentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Attirer l'attention ✚ Susciter l'Intérêt ✚ Provoquer le Désir ✚ Passer à l'Acte d'achat <p>4) Comprendre le Client</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ En quoi le client de luxe est différent des autres ✚ Partager sa vision des choses avec les habituées et les nouveaux ✚ Points clé à maîtriser pour répondre aux attentes des clients Haut de gamme ✚ Outils et actions à mettre en place ✚ Respecter et promouvoir l'image de marque du groupe <p>5) Les relations avec la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Différence entre ATTITUDE et COMPORTEMENT – Savoir être et Savoir faire ✚ Gérer les situations ✚ Devancer les attentes ✚ Maintien et présentation <p>6) Les dix commandements du Manager – le voleur de temps</p> <p>7) La découverte de l'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ « L'arbre de Noël » et les domaines clé du travail en équipe 	<p>PEDAGOGIE</p> <p>Le Formateur Très expérimenté en formation de personnels pour l'Hôtellerie - Restauration de luxe.</p> <p>Moyens et pédagogie <u>Démonstratif et Interrogatif.</u></p> <p>Présentation de situations qui mettent en valeur les attentes dans le luxe. Présentation d'outils et de méthodes pour répondre aux besoins de la clientèle « haut de gamme ».</p> <p>Diverses questions posées sur la raison d'être de l'entreprise et l'interaction des établissements du groupe</p> <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p>Tarif inter par personne</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2 jours</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1 050 €</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : HR042</p>