UMiH FORMATION

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

14 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

PRESTATIONS SALLE DE RECEPTION – VENTES ADDITIONNELLES

RESTAURATION & RÉCEPTION

PUBLIC : Personnel de salle, réception, chef de rang, maître d'hôtel, personnel de contact client

PRÉ REQUIS : avoir des compétences de base en communication orale et une culture orientée client et vouloir renforcer ses softs skills dans nos métiers de services

VISIO : **Connexion internet et PC ou tablette avec Webcam.**

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Optimiser les ventes.
- Savoir accueillir et gérer un client

MÉTHODE :

Alternance d'apports théoriques, d'études de cas CHR et d'ateliers pratiques,

Méthode active et participative

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation

UMiH FORMATiON

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ

www.umihformation.fr

0 806 700 701

contact@aktiveoformation.fr

14 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 2 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

MODULE 1 : ACCUEILLIR ET COMPRENDRE LE CLIENT

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL CLIENT

- Savoir définir son rôle dans l'entreprise,
- Développer des techniques de communication positive et non verbale pour optimiser l'interaction avec le client

DEVELOPPER SON REGARD « CLIENT »

- Comprendre comment le client perçoit le service et les interactions avec le personnel CHR,
- Identifier les décalages possibles entre ce que l'on fait et ce que le client ressent,
- Remédier à ces décalages

MODULE 2 : LES DIFFERENTS PROFILS DE CLIENTS DANS LEUR MOTIVATION D'ACHAT

COMPORTEMENTS ET ATTENTES SELON LEURS PROFILS

- Identifier les différents profils de clients

IDENTIFIER LES MOTIVATIONS D'ACHATS DES CLIENTS

- Identifier les motivations d'achat des clients,
- Adapter sa communication en fonction des motivations du client,
- Faire le lien entre comportement et motivation

DECOUVRIR LES BESOINS EXPRIMÉS ET NON EXPRIMÉS DES CLIENTS

- Identifier les besoins réels et non exprimés du client,
- Développer l'écoute active et la reformulation

MODULE 3 : TECHNIQUES DE VENTE

INTRODUCTION A LA VENTE ADDITIONNELLE

- Comprendre la logique de la vente dans le CHR,
- Prendre conscience de ses blocages face à la vente pour adopter une posture de conseil

LES ETAPES DE LA VENTE

- Conduire un entretien de vente fluide et centré sur le client

LES TECHNIQUES DE VENTE ADDITIONNELLE

Savoir proposer sans forcer la vente,
- Valoriser ses produits et services grâce à un argumentaire orienté bénéfice client

MODULE 4 : DEVELOPPEMENT DES VENTES ET SUIVI DE PERFORMANCE

GERER LES OBJECTIONS ET OSER CONCLURE

- Gérer les refus, réticences ou objections clients sans se braquer
- Typologie des objections
- Transformer une objection en opportunité

ARGUMENTER ET CONVAINCRE, L'ART DE AL VENTE CONSEIL : LE PITCH COMMERCIAL

- Savoir présenter un produit, une offre ou un service en moins d'une minute
- Structure du pitch en 4 étapes

DEVELOPPER ET SUIVRE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

- Mettre en place un suivi régulier de la performance individuelle et collective
- Les indicateurs clés

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés dans l'accueil et la relation client