



FAIRE DE VOS EQUIPES UNE VERITABLE FORCE DE VENTE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation, vous serez apte à mieux répondre aux besoins de la clientèle en perfectionnant vos techniques de vente. Vous serez capable de susciter leur envie en proposant des services supplémentaires et en les conseillant judicieusement. Dans un esprit d'équipe, vous serez en mesure de mettre en place des actions en collaboration avec les autres services en valorisant les résultats de chacun.

CONTENU DU PROGRAMME

1. Comprendre les attentes et les besoins de la clientèle

- Adapter les comportements et attitudes de chacun conformément à l'image de l'établissement et aux exigences clients
- Connaître les 5 sens de l'accueil
- Prendre conscience de son rôle de vendeur
- Identifier les motivations et les freins
- Anticiper les besoins : écoute active
- Appliquer la méthode CAB et mettre en valeur les produits et services proposés
- Développer les ventes additionnelles et croisées
- Vendre les catégories supérieures et autres services de l'établissement

2. Repérer les objections et savoir les traiter

- Gérer les objections de prix
- Proposer les solutions possibles
- Reconnaître et fidéliser les clients
- Mettre en place un plan d'action
- Mettre en place des actions communes avec les autres services :
 - Optimiser la communication et favoriser l'upselling
 - Motiver les équipes dans un esprit de synergie

METHODES MOBILISÉES ET MODALITES D'ÉVALUATION

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quiz/QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du support de formation sur clé USB

Durée & Tarif

1 jour – 7 heures

INTER : prix catalogue /pers.

INTRA : nous contacter

Modalités et délais d'accès

Formation en présentiel
(disponible en FOAD – nous contacter)

INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

INTRA : nous contacter

Public visé

Toute personne amenée à conseiller la clientèle et à vendre des prestations-services

Pré requis

Compréhension du français
Test de positionnement initial

Lieu

ASFOREST ou en entreprise
Disponible en FOAD

Dates de session

Voir catalogue

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

