



## METHODES ET OUTILS POUR CAPTER UNE CLIENTELE DE PROXIMITE

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation, vous serez apte à mettre en œuvre une politique commerciale adaptée. Vous serez capable de prospector de nouveaux clients, de valoriser votre image et celle de votre établissement dans le cadre d'une relation commerciale.

### CONTENU DU PROGRAMME

#### 1. La présentation de l'entreprise

- Savoir présenter l'entreprise en quelques mots et connaître ses atouts pour se différencier des concurrents
- Mesurer l'importance de l'image et de la communication dans une démarche d'accueil et/ou commerciale

#### 2. La prospection de nouveaux clients

- Identifier les bonnes cibles pour prospector efficacement
- Obtenir des rendez-vous avec les prospects préalablement ciblés

#### 3. Le recueil des besoins auprès des clients

- Mettre en place une écoute active et savoir reformuler les besoins
- Les RGPD : le stockage et le traitement des informations clients

#### 4. L'acte de vente

- Instaurer une relation de confiance et de transparence
- Mettre en place un argumentaire commercial
- Négocier des prestations dans l'hôtellerie restauration selon les interlocuteurs
- Conclure sur un accord « gagnant, gagnant »

#### 5. Les conseils en communication

- Communication non verbale : analyse du comportement au téléphone ou en face à face
- Communication verbale et écrite : une attitude positive

#### 6. Le suivi qualité de la prestation

- E-réputation : les avis et leurs conséquences, savoir répondre à un avis (exercice)
- Les comportements « fidélisateurs »
- L'art de faire de chaque client un prospect et un apporteur d'affaires
- La relance de paiement

### 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 quizz/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 élaborer et suivre une politique commerciale tarifaire

#### 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

