



INTERVENANT

Spécialisés dans
l'accueil et la
relation client

MÉTHODE

Pédagogie active et
participative :
ateliers pratiques et
jeux de rôles

PROGRAMME

VENTES ADDITIONNELLES

RESTAURATION & RÉCEPTION

PUBLIC : La formation s'adresse aux restaurateurs, aux serveurs, aux réceptionnistes, aux hôteliers

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

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

- Accueillir & prendre en charge le client
- Identifier les vraies attentes des clients.
- Conseiller le client dans ses choix.
- Optimiser les ventes
- Fidéliser le client.

Taux d'acquisition : 96,69%

Taux d'atteinte des objectifs de la formation : 94,55%

Formation 14 HEURES

INTER INTRA ENTREPRISES - 2 À 12 PARTICIPANTS

CONNAITRE LES PROFILS COMPORTEMENTAUX DES CLIENTS

- QUI SONT VOS CLIENTS ?
- LES TYPES DE NATIONALITES DANS VOTRE HÔTEL ET VOTRE RESTAURANT
- LA QUALITE DE SERVICE / LES BESOINS ET ATTENTES DU CLIENT SELON SEGMENTATION ET NATIONALITES

L'ACCUEIL AU POINT DE VENTE

- L'ACCUEIL AVANT L'ACCUEIL, LE TÉLÉPHONE, LA RÉCEPTION
- LA GESTION DES ATTENTES, L'ATTITUDE ET LE SOURIRE
- LES MÉCANISMES PSYCHOLOGIQUES LIÉS À L'ACCUEIL
- LES EXIGENCES DU PUBLIC

SOIGNER L'IMAGE OFFERTE AU CLIENT ET LA VALORISER

- LA PRÉSENTATION : LA VOIX, LA POSTURE, LE REGARD, LES GESTES



- L'IMAGE DE SOI, L'IMAGE PERÇUE PAR AUTRUI
- L'ESPRIT D'EQUIPE : UNE BONNE COMMUNICATION INTERNE, GESTION DES CONFLITS

IDENTIFIER LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

- L'ÉCOUTE ACTIVE : QUESTIONNER, COMPRENDRE, RE-FORMULER
- FAIRE LA DIFFÉRENCE ENTRE BESOIN ET ENVIE
- IDENTIFIER LES FREINS

L'ACCUEIL POUR VENDRE

- LE COMPORTEMENT VENDEUR, ÉCOUTER, SÉDUIRE ET CONVAINCRE
- ARGUMENTER, CONSEILLER, FIDÉLISER LA CLIENTÈLE
- VENDRE LE CONCEPT DE L'ÉTABLISSEMENT
- PARLER « VRAI » POUR VENDRE PLUS, LE LANGAGE SENSORIEL

ACCUEILLIR ET VENDRE PAR TELEPHONE

- LES DIFFERENTS APPELS
- LA PRESENTATION DE L'ENTREPRISE ET DE SES SERVICES – LA MISE EN VALEUR

VALIDATION DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

INTERVENANT

Spécialisés dans
l'accueil et la
relation client

MÉTHODE

Pédagogie active et
participative :
ateliers pratiques et
jeux de rôles