

LA VENTE ADDITIONNELLE



14 heures soit 2 jours



- ⇒ Responsable de restaurant,
- ⇒ Maitre d'Hôtel,
- ⇒ Serveurs,
- ⇒ Barman

Objectifs

- ⇒ Maîtriser les techniques d'accueil (contact, conseil, téléphone) et de vente.
- ⇒ Optimiser le contact vente vis à vis du client.
- ⇒ Faire évoluer le personnel vers un comportement actif en termes d'accueil, de conseil et de vente.
- ⇒ Dynamiser le réflexe vente pour une plus grande satisfaction de la clientèle.

les FORMATEURS

M. Bruno CASASSUS – Maitre d'Hôtel, Sommelier à l'Hôtel de France et Formateur



PRÉREQUIS

Toute personne en relation avec la clientèle

CATALYSE SAS FORMA

Contact OCCITANIE (65) – M. PUYET Michel - catalyse@catalyse.fr – 05 62 45 34 93

Contact OCCITANIE (31) – Mme SOUKRA Julie – juliesoukra@catalyse.fr – 05 62 14 14 78

Contact NOUVELLE AQUITAINE (64) – Mme PUYET Catherine – catherinepuyet@catalyse.fr – 05 59 27 55 40

Programme

⇒ Comprendre l'évolution des attentes des clients

- Qui sont nos clients ?
- Quels sont les besoins à satisfaire ?
- Adapter et rechercher les facteurs clés de réussite.
- Les Relations avec la Clientèle
 - La psychologie du client
 - Caractéristiques
 - L'écoute, le repérage des besoins
 - Les temps forts de cette relation
 - Les modes de communication
 - Résolution des conflits
 - Recherche d'analyse, phase logique des résolutions, recherche créative de solution.

⇒ Le service plus

- Quelle image veut-on donner ?
- Vérifier les attentes et le comportement du client
- Créer une ambiance pour vendre plus.

⇒ Les techniques de vente

- Apprendre à proposer des produits : offrez le choix
- L'argumentaire, les mots clés qui vous permettront de déclencher la commande.
- Le comportement et les attitudes d'un bon vendeur
- Le conseil, la connaissance des produits.

⇒ La démarche qualité

- Vendre, c'est satisfaire
- La qualité, une condition de succès,
- Utilisez vos aides à la vente,
- Fidéliser la clientèle.

MODALITÉS TECHNIQUES, PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

1. Les modalités pédagogiques : Dégustations, exposés, démonstrations, commentaires.
2. Le rôle du ou des formateurs : Transmettre ses connaissances aux autres, ses savoirs et ses savoir-faire en méthode applicative et pratique.
3. Les matériels utilisés : Salle de cours, vidéo projecteur, document technique.
4. Les documents remis aux participants : document pédagogique
5. Nature des travaux demandés aux participants : Remplir les documents d'évaluation et de synthèse

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS DES CONNAISSANCES

Les modalités d'évaluations des connaissances individuelles pendant la formation et à l'issue de celle-ci : Tests et QCM

CATALYSE SAS FORMA

Contact OCCITANIE (65) – M. PUYET Michel - catalyse@catalyse.fr – 05 62 45 34 93

Contact OCCITANIE (31) – Mme SOUKRA Julie – juliesoukra@catalyse.fr – 05 62 14 14 78

Contact NOUVELLE AQUITAINE (64) – Mme PUYET Catherine – catherinepuyet@catalyse.fr – 05 59 27 55 40

