

Formation Relation Client Vente additionnelle

Objectif de la formation :

- ✦ Dynamiser l'équipe dans ses relations commerciales avec les clients
- ✦ S'approprier les fondamentaux de la vente

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ✦ Prendre en compte les besoins de chaque client dès l'accueil pour personnaliser sa relation
- ✦ Développer ses compétences relationnelles : convivialité, courtoisie, vocabulaire, gestuelle, voix
- ✦ Valoriser les produits par famille de différentes façons pour mieux les vendre
- ✦ Mieux gérer les priorités dans le service et aider un serveur à être mieux organisé

Méthodes pédagogiques :

- ✦ Les thèmes sont traités selon une méthode participative avec des apports théoriques, méthodologiques. La pédagogie utilise des situations réelles de ventes en utilisant le service du midi du restaurant comme support d'analyse vidéo filmée avec micro HF avec des conseils personnalisés au cours du service et lors du débriefing vidéo
- ✦ Chaque participant reçoit un manuel personnalisé qui reprend les principaux messages, outils, exercices, utilisés durant la formation. Ce support permet la prise de notes, facilite la mémorisation et est réutilisable par la suite.

Modalités d'évaluation et de suivi des résultats de l'action :

- ✦ A la fin de chaque module, il est demandé au participant de noter ce qu'il va mettre en pratique et comment il peut le transmettre à son équipe
- ✦ Les trainings permettent d'intégrer les comportements à mettre en œuvre et à améliorer
- ✦ En fin de session un plan d'action individuel est exprimé et écrit sur ce que l'apprenant va mettre en œuvre à l'issue de la formation avec les nouvelles compétences
- ✦ La formation est conclue par un questionnaire de satisfaction et la remise d'une attestation individuelle de fin de formation.
- ✦ Un débriefing de la formation a lieu 15 jours après avec le responsable de formation
- ✦ Un retour d'évaluation à froid de la mise en œuvre des acquis est demandé au stagiaire 1 mois après la formation

Logistique :

- ✦ Les formations se déroulent dans une salle de formation et sur le lieu de travail
- ✦ Les horaires sont adaptés à vos contraintes.

Public : Les collaborateurs et l'encadrement d'une unité

Prérequis : Salarié en contact avec le client

Nombre de participants :
1

Durée : 1 jours (7 heures de formation).

Coût : NC

Intervenant : Marie-Pierre Planes, Philippe Chazal et Stéphane Lhôte. Ces formateurs experts ont une triple expertise : le management, la vente et une expérience de formation depuis de nombreuses années dans la Relation Client.