



OPTIMISER LES TECHNIQUES D'ACCUEIL POUR MIEUX VENDRE

Comprendre l'importance de la prise en charge professionnelle du client pour augmenter les ventes



OBJECTIF PRINCIPAL DE LA FORMATION :

Accueillir physiquement la clientèle de manière efficace pour optimiser les ventes.

OBJECTIFS SPECIFIQUES :

Maîtriser les techniques de communication pour comprendre les attentes des clients et répondre à leurs besoins.

Maîtriser les différentes phases de l'Accueil : les techniques et les attitudes pour s'affirmer positivement aux autres.

Prendre conscience de son rôle de vendeur.

PRE-REQUIS : Personnes à l'accueil d'un commerce

PROGRAMME : L'importance de l'accueil pour l'image de marque du commerce.

Les notions d'Accueil et de Service dans un commerce

- **L'accueil :** l'image de marque de l'entreprise
- **Le service :** la qualité de service attendue
- **Les attentes du client :** le besoin de reconnaissance, le besoin d'assistance
- **Comprendre l'autre :** le cadre de référence

Réussir son accueil physique et téléphonique pour optimiser les ventes

- La communication verbale : les expressions, le vocabulaire approprié
- La communication non verbale : l'allure, le sourire, la posture, la gestuelle l'élocution.
- Le questionnement et l'écoute active : l'impact commercial
- La découverte des besoins
- L'argumentation et la vente conseil
- L'adéquation prix-produit
- Les différentes phases de l'accueil : les 4C
- Les spécificités du téléphone : savoir mener l'entretien

Les situations particulières

- Les réclamations : l'écoute et la prise en charge du client
- Les clients difficiles : l'écoute et la réactivité
- Les personnes agressives : la gestion de l'agressivité et du stress

METHODES PEDAGOGIQUES :

Exercices de mise en pratique, jeux de rôles filmés avec débriefing
Documents de synthèse remis aux participants

DUREE : 2 jours

LIEUX : Paris, Lyon, Toulouse, Foix, Nantes, Strasbourg

COUT : Nous consulter

INSCRIPTIONS : contact@accueil-quatre-etoiles.fr ou 06.75.31.82.48

ACCUEIL QUATRE ETOILES

Le Pré Catelan, Bat F, 78 allées Jean Jaurès, 31000 TOULOUSE

Cap Delta, Parc Technologique Delta Sud, 09340 VERNIOLLE

SARL au capital de 2000€, RCS de Toulouse, SIRET N° 522 927 763 000 22/ Code APE 8559A

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 73 31 06290 31 auprès du préfet de région de Midi-Pyrénées