

L'accueil et le service client



Durée en heures et en jour : 21 heures sur 3 jours

Délais d'accès : de 15 jours à un mois pour établir le dossier

Modalité de la formation : Présentiel

Lieu du stage en présentiel : 3B Conseil – 3 rue Gaspard Monge 66 160 Le Boulou



Public cible : La formation perfectionnement du service en salle s'adresse à tout salarié en contact avec la clientèle.



Couts :

Intra entreprise : 500€/jour

Inter entreprise : 35€/heure/stagiaire

Formateur

Virginie LLANES - Technique métier – restauration- service en salle

Objectifs

- ✓ Permettre aux apprenants, à l'issue de la formation, de maîtriser les différentes techniques de l'accueil et de la vente.
- ✓ Appliquer ces connaissances dans ses pratiques au quotidien



Connaissances de l'environnement économique et social de l'entreprise.

Accessibilité

Tous nos espaces techniques sont contrôlés régulièrement et mis en conformité. Notre site de formation peut accueillir du public en situation de handicap.

Pour tout aménagement particulier, merci de contacter notre référent handicap Béatrice DOLGANOFF au 04.68.89.39.21.



Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :

1. *Les modalités pédagogiques* : Démonstrations, mises en situation filmées des participants, commentaires. 7 heures d'apport théorique et 14 heures de pratique (jeux de rôles, mise en situation filmées)
2. *Le rôle du ou des formateur(s)* : Proposer un apport théorique et pratique, mise en application, évaluation des connaissances et mesures correctives en fonction des erreurs.
3. *Les matériels utilisés* : diaporama, documents techniques, plateau technique restauration, livret, vidéoprojecteur, caméscope. Et tout le matériel nécessaire au déroulement de la formation. Les participants n'ont pas besoin d'amener du matériel.
4. *Les documents remis aux participants* : livret, attestation de formation, fiche d'appréciation.
5. Réalisation de jeux de rôles et de mise en situation sur des cas concrets.

Modalités d'évaluation des connaissances :

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles pendant la formation et à l'issue de la formation : QCM et cas pratique.

Programme de formation

L'ACCUEIL ET LA PRISE DE CONTACT

L'espace vente

Le vendeur (la présentation, la prise de contact)

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Les conseils généraux

la réception d'appel

L'émission d'appel

LA RECHERCHE DES BESOINS ET DES MOTIVATIONS

L'écoute active

L'empathie

Le questionnement

La reformulation

LA PRESENTATION DE L'OFFRE

Identifier les facteurs d'ambiance

L'ARGUMENTATION ET LA DEMONSTRATION

Identifier la structuration d'un argument

Découvrir la méthode C.A.P.

LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

Les principes généraux

Le traitement des objections

LA VENTE ADDITIONNELLE

Les signes verbaux et non verbaux

LA CONCLUSION DE LA VENTE

Rassurer le client

L'ENCAISSEMENT ET LA PRISE DE CONGE

Techniques qui donnent envie au client de revenir

Pour connaitre notre calendrier de formation et définir au mieux vos besoins, vous pouvez nous contacter par téléphone au 04 68 89 39 21 ou par mail 3bconseil@orange.fr



CENTRE DE FORMATION & CFA 3B CONSEIL

3 rue Gaspard Monge
ZA d'en Cavailles
66 160 LE BOULOU
04 68 89 39 21
3bconseil@orange.fr

Mise à jour le 20 juillet 2020

