



PROGRAMME DE FORMATION **VENTE ACCUEIL**

Insuffler ma passion client



PROGRAMME DE FORMATION

VENTE ACCUEIL : **Insuffler ma passion client**



Objectifs pédagogiques

- Lister les atouts du domaine
- Citer les 20/80 gestes impactants
- Développer une écoute active
- Connaître les forces et besoins des différentes personnalités



Public et prérequis

- Hôtes/hôtesse, managers en contact direct avec le client
- Sans prérequis

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : nous contacter pour que nous puissions mettre en place les conditions d'accueil et de suivi de la formation adaptées.



Méthodes et moyens pédagogiques

Mix pédagogique basé sur une pédagogie participative, 80% de pratique / 20% de théorie pour des acquis durables :

- Travaux de réflexion en groupe, sketches, jeux pédagogiques, vidéo
- Support stagiaire remis à l'issue de la formation



Évaluation des acquis

- Évaluation continue.
- Attestation de formation.



Le Formateur

- Formateur vente et communication

Minimum 5 participants – Maximum 12
Validation de la formation 3 semaines avant la date de démarrage sous réserve que le minimum de participants soit atteint. Possibilité d'inscription 3 jours avant la formation si la session n'est pas complète.

Durée : 1 jour - 7 heures

Tarif inter : 650,00 € HT

1. Lancement

- Enjeux, programme, objectifs
- Mieux se connaître, partage d'expériences
- Quiz et étude clients

2. Les atouts du domaine

- Le paradis, c'est ici
- Vos produits phares

3. Mieux se connaître et mieux connaître ses clients

- Les différentes personnalités
- Les perceptions de chacun
- Comment mieux communiquer avec chacun

4. Mieux vendre pour ses clients, et pour soi

- Etat des lieux de votre relation client
- Groupe de réflexion « comment mieux vendre ? »
- Regard neuf sur la vente :
 - Aujourd'hui, la vente a changé
 - Les comportements qui impactent l'autre
- La nouvelle approche de la vente
 - Les 20/80 des gestes impactant les clients
 - La vente de vos produits phares
 - Mises en situation

5. Synthèse

- Plein pédagogique
- Débriefe individualisé
- Evaluation de la formation et engagements

