

Les techniques de vente en restauration

« S'approprier les techniques de ventes pour les mettre en pratique dans son commerce. »

Objectifs

- Optimiser l'accueil client, maîtriser la prise de contact et créer un climat convivial
- Être capable de découvrir les besoins du client en identifiant les besoins réels et les motivations d'achat
- Être capable de construire un argumentaire de vente, en utilisant les techniques d'argumentation
- Connaître les types de vente additionnelle afin de proposer la plus adaptée
- Connaître les types de techniques pour conclure une vente
- Créer un scénario de vente qui utilise les techniques de vente et le mettre en pratique sous forme de sketch

Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

2 jours - 14 heures

Formats :

Présentiel ou distantiel

Effectif minimum :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

- Aucun

Public concerné :

- Tout public

Modalités d'évaluations :

- En début de formation : évaluation des acquis/quizz
- En cours de formation : mise en situation
- En fin de formation : évaluation des acquis/quizz

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.

Programme

HO

UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES Sur le long terme.

AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

Assurer la prise en charge d'un client en face à face ou par téléphone

Les fondamentaux de l'accueil physique, téléphonique et mettre en pratique les protocoles d'accueil

Utiliser le vocabulaire de l'accueil

Faire de notre image professionnelle un facteur de réussite

Connaître les codes de la communication verbale et non verbale

La gestion des flux clientèle

Mettre un climat favorable en entreprise

Découvrir les besoins clients

Quels sont les attentes de vos clients qui entrent dans votre commerce ?

Identifier les typologies client

Identifier les besoins réels et les motivations d'achat grâce au SONCASE

Les 3 étapes des besoins (latent, exprimé, satisfait)

Être en mesure de développer son écoute active et utiliser la reformulation

Utiliser les questions ouvertes

Le traitement d'une objection

Conduire un entretien de vente en face à face

Connaître les 4 types de produits dans son commerce

Identifier les étapes de la vente et avoir une bibliothèque prête pour y répondre

Construire un argumentaire de vente (caractéristiques, avantages, bénéfice client et preuve)

S'affirmer face au produit

Identifier les différents types de ventes additionnelles

Connaître les différents types de ventes additionnelles pour identifier celles qui sont dans le commerce et les mettre en pratique

Bien conclure une vente

Mettre en pratique les différentes méthodes pour conclure une vente

La prise de congé et une fidélisation efficace

Méthodologie

Accueil au sein du commerce

Dossier PowerPoint

Feuilles d'exercices

Sketch de mise en situation