

COMPORTEMENT COMMERCIAL, COMMERCIALISATION DE NOUVEAUX PRODUITS

OBJECTIFS

Faire prendre conscience aux participants de l'importance de leur rôle de Garants de l'image de marque de l'établissement.

Améliorer leurs capacités en matière d'accueil.

Leur donner les techniques nécessaires à la vente et commercialisation des nouveaux produits.

PUBLIC CONCERNE

L'ensemble des personnes de l'Accueil et des différents postes en contact avec le curiste ou client. Une partie des responsables ayant des contacts avec les curistes ou les clients

Groupe de 8 à 12 personnes maximum

DUREE : 3 jours

LIEU : Vichy
ou
sur site entreprise

CONTACT

Tél : 04 70 97 57 14
Courriel : contact@hecate-formation.com

PROGRAMME

▲ LE BIEN-ETRE : METIER DE SERVICE

- L'historique du Bien-Etre
- Comprendre son évolution
- Se démarquer de la concurrence

▲ LA COMMUNICATION

- Ses principes
- Les obstacles à une bonne communication
- Bien communiquer pour bien accueillir
- L'écoute, la reformulation
- Le message : le fond et la forme

▲ LES ATTENTES DU CLIENT

- Notre clientèle qui est-elle ?
- Quels sont ses besoins ?
- Quelles sont ses attentes ?
- Quelles sont ses motivations ?
- Typologie des clients

▲ L'ACCUEIL ET LE COMPORTEMENT COMMERCIAL

- La prise de contact
- Les attitudes accueillantes
- Savoir recevoir
- Le traitement des problèmes, les blocages, les conflits
- Découvrir l'influence de son comportement

▲ VENDRE, C'EST AIDE A ACHETER

- La relation "client/produit/vendeur"
- Connaître les besoins, identifier les motivations
- L'entretien de vente, de la prise de contact à la conclusion
- Structurer son argumentaire
- Traiter et répondre aux objections



Relation Commerciale

ANIMATEURS

Toutes nos formations sont assurées par des professionnels reconnus et certifiés dans leurs domaines de compétences