



## L'ATTITUDE VENTE ET LA VENTE ADDITIONNELLE

### Objectifs

Identifier les vraies attentes des clients  
Conseiller le client dans ses choix  
Vendre mieux et fidéliser le client

### Programme



### Public

La formation s'adresse aux réceptionnistes, au service réservation, aux restaurateurs et aux serveurs

### Durée et tarifs

3 jours  
Tarifs et devis sur demande

#### Stage Inter-entreprises :

Mini groupes de 6 à 10 personnes constitués de stagiaires issus d'entreprises similaires ayant les mêmes objectifs

#### Stage Intra-entreprise :

A partir de 2 personnes, entièrement dédié aux objectifs de l'entreprise

#### Accueillir au point de vente

- La gestion des attentes, l'attitude et le sourire
- Les six profils psychologiques

#### Soigner l'image offerte au client

- La présentation : la voix, la posture, le regard, les gestes
- Gestion des conflits, l'esprit d'équipe

#### Les pré requis dans la fonction commerciale

- La connaissance du produit et des services
- La connaissance du marché
- Les différents publics concernés par la vente
- La connaissance de la concurrence
- L'attitude positive orientée vers le client

#### LES TECHNIQUES DE VENTE

- Définition et étapes
- L'installation d'un climat de confiance
- L'écoute active et la reformulation
- L'argumentaire de vente
- Les techniques de questionnements
- Les 10 étapes
- La conclusion, la prise de congé et le suivi

#### Identifier les besoins de la clientèle

- L'écoute active
- Faire la différence entre besoins et envie
- Identifier les freins

#### Accueillir pour vendre