

Devis programme de formation en présentiel

ACCUEILLIR DU PUBLIC ET PROMOUVOIR DES PRODUITS / SERVICES

Programme

- 1) Définir son identité professionnelle :
 - Identifier les compétences et qualités indispensables pour accueillir le public
 - Soigner sa tenue vestimentaire
- 2) Définir et caractériser les composantes de l'accueil
 - Sourire, Bonjour, Au revoir Merci (SBAM)
 - Savoir renseigner un client
- 3) Adopter les attitudes qui caractérisent un bon accueil et font « vendre »
 - La voix
 - Le regard
 - L'écoute
 - La gestuelle
- 4) Identifier les attentes du client
- 5) Argumenter pour mieux « vendre » (un service, un produit)
- 6) Savoir répondre aux objections
- 7) Savoir conclure « sa vente »
- 8) Savoir remplir une « fiche contact »

Moyens, méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Alternance de méthodes magistrales et participatives, jeux de rôles, QCM

Test validation d'acquis, mise en situation et grille d'évaluation

Objectifs pédagogiques

Utiliser les bons mots et bonnes attitudes pour accueillir du public

Découvrir les besoins d'un client

Proposer un produit ou un service

Public

Toute personne susceptible d'accueillir ou renseigner la clientèle

Pré-requis

Pas de pré-requis

Nature de la formation

Action de développement de compétences

Durée de la formation

1 jours (7 heures)

Date et lieu

A définir

Intervenant

Micky GAUDICHAU

Formateur, consultant spécialisé en techniques de vente

Nombre et noms des stagiaires

A définir

Tarif

350 € ht / par stagiaire (inter)

1050€ ht votre équipe chez vous (intra)

Contact

Micky GAUDICHAU

06-15-91-18-03

Micky.gaudichau@actiloisirs.fr