

## 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