CONSTRUIRE DES ARGUMENTS DE VENTES CIBLEES (UP-SELLING)

PUBLIC : Responsable de service.

PRÉ REQUIS : Aucun pré requis.

OBJECTIFS :

- Vendre plus
- Identifier zones de responsabilité dans l'accroissement du CA
- Savoir mettre en valeur les points forts des produits
- Adapter son comportement afin de renforcer la satisfaction client et le taux de vente
- Renforcer son mental pour oser

PROGRAMME ET CONTENU :

Le client du 21ème siècle
- Qui est-il et comment achète-t-il ?
- Quelles sont ses attentes, plaisirs, et exigences
- Connaître les 3 produits phares à vendre

Plaisir et objectifs
- Objectifs en restauration
- Difficultés rencontrées pour les atteindre tout en répondant aux attentes du client
- Savoir-faire, savoir-être et mental : point sur les compétences, qualités et attitudes nécessaires

Observer, communiquer, écouter
- Techniques pour une bonne communication commerciale
- Intérêts et conséquences d'une bonne observation
- Techniques d'observation
- Mise en pratique : jeux de rôle

Room service : Up seller au téléphone
- Les spécificités de la communication au téléphone
- Travail de la voix (technique « RAVIS »)
- Techniques de questionnement
- Prise en main du draft réception d'appels

Room service : Up seller en face à face
- Rappel de quelques règles
- Parler bénéfices clients
- Techniques et entraînement : le vin, la carte, le dessert, la formule la plus complète
- Up seller en banque Ting, vendre lors de la venue du client

MOYENS PEDAGOGIQUES : Pédagogie active et participative. Apports théoriques et pratiques. Mises en situation et jeux pédagogiques, tests, Quizz, brainstorming et ateliers pratiques.

CONDITIONS DE RÉALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

METHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement et attestation d'assiduité.

DUREE : 2 jours.

INTERVENANTS :

SMART & COM FORMATION
22, rue des Potières - 56350 Saint-Jean-La-Poterie
06 76 89 97 19
chantal.canovas@orange.fr
N° SIRET 39508641600058 - APE 8559A
DA 53560908256
Certification AFNOR NF Service
Certifié Datadock
Label Qualité Actions de Formations