



Accueil en salle et augmentation du ticket moyen

INFOS PRATIQUES

-  Lieu : **En intra au sein de votre structure ou visioconférence**
-  Durée : **2 jours soit 14h**
-  Tarif : **Sur devis**
-  Disponibilités : **à définir conjointement**
-  Délais d'accès : **Présentiel**
Inscription 1 mois avant le démarrage de la formation
-  Prérequis : **Maîtrise du français parlé**
-  Public concerné : **Ouvert à tout public**
-  Nombre de participants : **1 à 8 par session**
-  Accessibilité : **Pour les PMR, vous pouvez nous contacter au [06 98 65 20 06](tel:0698652006)**
-  Formateur : **Un spécialiste du secteur**
-  Référent pédagogique :
Guillaume MUSZKA directeur pédagogique.
Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

-  Evaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
-  Evaluation des connaissances et des compétences à chaque étape de la formation par des exercices pratiques
-  Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

OBJECTIFS

-  Proposer un accueil de qualité
-  Créer une carte efficace
-  Faire des ventes additionnelles

MÉTHODOLOGIE

-  Évaluation des besoins et du profil du participant
-  Apport de modules théoriques et méthodologiques avec expérimentation individuelle ou collective
-  Programmes adaptés en fonction des besoins
-  Mise en situation dans un cadre sécuritaire pour s'assurer des notions acquises
-  Mises en situations diverses, analyse de pratiques, réflexion individuelle et/ou en sous-groupe, partages entre pairs, exercices
-  Retours d'expériences



1. L'ACCUEIL PHYSIQUE DU CLIENT

1^{ère} demi-journée

- La gestion des attentes, l'attitude et le sourire
- Les mécanismes psychologiques liés à l'accueil
- L'accueil des clients handicapés



2. LA VENTE ADDITIONNELLE

2^{ème} demi-journée

- Questionner et écouter Argumenter
- Gérer les situations difficiles Anticiper les difficultés
- Guider le client pour augmenter les ventes



3. L'ACCUEIL AU POINT DE VENTE

3^{ème} demi-journée

- L'accueil avant l'accueil (téléphone, réception...)



4. SOIGNER L'IMAGE OFFERTE AU CLIENT

3^{ème} demi-journée

- Un comportement exemplaire à la vue du client La présentation : voix, posture, regard et gestes L'image de soi et l'image perçue par autrui
- L'esprit d'équipe (bonne communication interne)
- Gestion des conflits en interne



5. APPRENDRE LES RÈGLES DE BASE DU SERVICE

4^{ème} demi-journée

- Premier contact avec le client
- Prise de commande
- Prise en charge de la table
- Le suivi de la commande
- Échanges de pratiques