

## Objectifs :

- Optimiser les ventes.
- Savoir accueillir et gérer un client.

## PROGRAMME

- Développer le panier moyen
- Créer de la valeur
- Faire face aux 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

### **La démarche qualité**

- Vendre, c'est satisfaire
- La qualité, une condition de succès,
- Utilisez vos aides à la vente,
- Fidéliser la clientèle.

### **Room service : Up seller au téléphone**

- Les spécificités de la communication par téléphone
- Travail de la voix (technique « RAVIS »)
- Techniques de questionnement
- Prise en main du draft réception d'appels

### **Restaurant : Up seller en face à face**

- Rappel de quelques règles
- Parler bénéfiques clients
- Techniques et entraînement : le vin, la carte, le dessert, la formule la plus complète
- Up seller en banqueting : vendre lors de la venue du client

#### LIEU :

Présentiel/Distanciel/Mix

#### CALENDRIER :

14 heures

#### VALIDATION :

Attestation de fin de formation

#### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

Étude de cas, mises en pratiques, questions de connaissances

Succursale : TOULOUSE

244 Route de Seysses

31100 TOULOUSE

secretariat@catalyse.fr

Succursale : SÉMÉAC

Chemin Saint Frai

65600 SÉMÉAC

patriciaartigues@catalyse.fr

