



Magnis Formation
12 place Bir Hakeim
69003 Lyon

Tél. : 04 82 53 58 94
Fax : 09 72 14 73 95

info@magnis-formation.fr
www.magnis-formation.fr

Numéro de Déclaration :
82 69 13786 69
*(cet enregistrement ne vaut
pas agrément de l'état)*

Code NAF :
8559A

SIRET :
809 511 793 00022

TVA intra-com :
FR 32809511793

PROGRAMME FORMATION

LE COMPORTEMENT DE VENTE DANS LE SERVICE EN SALLE

Durée : 1 jour / 7 heures

Lieu : Lyon 3e / intra-entreprise sur site (dans vos locaux)

Objectifs :

- Adopter un comportement de vente dans son service
- Générer de la satisfaction et de la fidélisation clients

Public visé :

- Professionnels des CHR : Serveurs/Serveuses
- Chefs de rang
- Barmen/Barmaid
- Chefs de bar
- Responsables de restaurant
- Traiteurs
- Managers
- Maîtres d'hôtel
- Réceptionnistes

Pré-requis :

- Être en poste ou travailler prochainement dans un établissement CHR

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques : Powerpoint et vidéos
- Exercices pratiques

Points abordés :

UN SERVICE DE QUALITE : UNE POSTURE SUBTILE DE "VENDEUR"

- L'envie de faire plaisir : le fondement
- Un accueil client "haut de gamme"
- Des techniques d'influence pour des ventes subtiles et indirectes

UN SERVICE DE QUALITE : PERSONNALISER, ANTICIPER ET FIDELISER

- Personnaliser l'accueil du client : méthodes et techniques relationnelles
- Anticiper les besoins pour créer une pulsion d'achat
- Fidéliser le client : l'art de faire un cadeau relationnel



Magnis Formation
12 place Bir Hakeim
69003 Lyon

Tél. : 04 82 53 58 94
Fax : 09 72 14 73 95

info@magnis-formation.fr
www.magnis-formation.fr

Numéro de Déclaration :
82 69 13786 69
(cet enregistrement ne vaut
pas agrément de l'état)

Code NAF :
8559A

SIRET :
809 511 793 00022

TVA intra-com :
FR 32809511793

DE L'EXIGENCE DU CLIENT A L'EXCELLENCE DU SERVICE :

TRANSFORMER Comprendre la nature des conflits et des insatisfactions clients

- "Accueillir" l'insatisfaction du client et utiliser l'écoute active
- Transformer le conflit en opportunité de satisfaire et fidéliser le client

Méthodologie

- Les formations que nous vous proposons se construisent sur l'effet miroir, l'intelligence collective et la dynamique de groupe sur la base d'un module d'une journée par thème. Chaque groupe comprend entre 4 et 8 personnes.
- Un questionnaire est envoyé à chacun des participants avant la formation. L'objectif de ce questionnaire est de réaliser un pré-diagnostic de leurs besoins en termes de relation clients et de qualité de service en CHR.
- Nos formations sont constituées d'aller-retours entre apports théoriques, modèles et exercices pratiques. Simples, efficaces et pragmatiques, elles sont centrées sur la qualité relationnelle en vue d'augmenter les ventes et de fidéliser les clients.
- Les simulations et les jeux de rôle seront co-construits avec les stagiaires en nous basant sur des cas réels grâce au pré-diagnostic.

Documents remis en fin de formation :

- Délivrance d'une attestation de formation individuelle remise à chaque participant.