



Accueil et vente

Ou comment assurer un accueil de qualité propice à la fidélisation de sa clientèle.



OBJECTIFS

- Développer la vente additionnelle
- Intégrer les normes de condition d'hygiène et de gestion de stock
- Gérer les conflits et les contestations clients
- Renforcer la cohésion des équipes
- Renvoyer sur une image positive et professionnelle



POUR QUI ?

Cadre, manager, chef d'entreprise, équipe commerciale...



CONTENU

MODULE 1

Expression orale

- Un travail sur ses capacités d'expression
- Renvoyer une image positive en corrélation avec l'entreprise
- La vente additionnelle : un véritable levier de développement des ventes

Communication non verbale

- Les attitudes corporelles : la gestuelle, l'utilisation de l'espace, le regard, l'écoute et le silence

Gestion des émotions et des conflits

- L'art de savoir reformuler la question et de s'excuser
- Faire preuve d'un esprit positif et d'empathie

MODULE 2

Adaptation du discours

- L'improvisation
- Le choix du langage et du vocabulaire propre à la vente

Intégration des normes

- Partie théorique interactive sur les normes d'hygiène





OUTILS

Apport théorique / Exercices pratiques / Jeux de rôles / Simulation / Analyse individualisé



MODALITÉS

J'analyse vos besoins pour vous proposer un programme personnalisé afin de répondre à l'ensemble de vos objectifs.

La durée de cette formation peut varier en fonction des demandes : une sensibilisation de 2 heures à une formule complète de 3 jours selon les besoins.

Le nombre de participants ne peut pas dépasser 12 personnes pour une gestion efficace des exercices pratiques.

PROFIL RUBEN

Chanteur-comédien sous le statut d'intermittent du spectacle, depuis plus de 20 ans, je travaille avec des compagnies de théâtre ainsi que des formations musicales professionnelles sur toute la France et à l'international.

Formé au centre de formation « **Trilog** », spécialiste depuis 25 ans des stratégies et actions de changement en entreprise, je suis également certifié « **comédien formateur** » en 2010 par la FFP (Fédération de la Formation Professionnelle) par l'organisme de formation « **Quilotoa** », spécialiste de la prise de parole.

Je propose depuis mon expérience de chanteur-comédien au service de l'entreprise en proposant des accompagnements personnalisés sur la communication verbale et non verbale dans toute la région Centre.

Parallèlement agréé animateur en chant prénatal depuis 2013 (AFCP-Paris), j'encadre des ateliers de femmes enceintes sur Chartres en Eure&Loir.

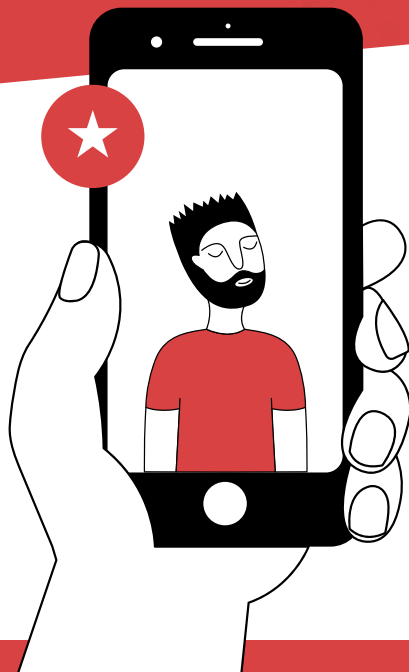


CONTACT

ruben@comedienformateur.com

06 15 43 62 64

www.comedienformateur.com



Comédien Formateur
sortir du cadre