

# FORMATION

## Présenter une attitude commerciale à l'accueil

Cette formation propose aux participants d'appréhender les techniques gagnantes pour développer une attitude commerciale dans leur quotidien.

Elle permet d'intégrer la logique commerciale dans les échanges avec le client, assimiler les informations pertinentes et favoriser les échanges.

Elle initiera au participants, à la logique commerciale, et ce, sur des critères aussi bien techniques, théoriques, que pratiques.

**Pré requis :** Aucun

**Public :** L'ensemble du personnel de l'établissement

**Durée :** 7h00, soit 1 jour

**Dates :** nous consulter

Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 72 heures

**Délai d'accès à la formation :** planning établi selon les disponibilités du formateur et des apprenants.

**Moyens pédagogiques et techniques :**

Exposés théoriques et étude de cas concrets, échanges entre pairs, Mise à disposition de documents supports en fin de formation.

**Tarif :** Nous consulter

**De 5 à 16 participants maximum**

L'évaluation finale portera sur un questionnaire.

Remise d'une attestation de formation

Elazuli s'inscrit dans une politique d'égalité des chances afin de permettre à tous nos apprenants d'accéder à nos différentes formations et de développer leur potentiel.

Tous les apprenants en situation de handicap temporaire ou permanent ou souffrant d'un trouble de santé invalidant sont accompagnés tout au long de leur formation.

SIRET 94846214800016 - RCS Chambéry 948462148 - SARL au capital de 1000.00 €

Numéro de TVA Intracommunautaire FR96948462148

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730266873 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes

[www.elazuli.fr](http://www.elazuli.fr)

MAJ 07/23



# PROGRAMME

## Présenter une attitude commerciale à l'accueil

### Objectifs :

- Intégrer les principes fondamentaux de la vente (outils, méthodologie et comportements)
- Mener de façon active un entretien commercial sans objectif de réalisation
- Perfectionner et positiver son comportement face à un client

### Assurer une dynamique de qualité de l'accueil

Retour sur les fondamentaux de l'accueil

Définir la posture et les missions d'accueillant, d'hôte

### Comprendre les différents types de communication

La communication verbale et para-verbale

Observer pour mieux comprendre et pratiquer la synchronisation

### Adopter une attitude commerciale

Déramatiser la vision de la fonction commerciale

Adopter un langage et une attitude propices à la communication

Cerner les aptitudes émotionnelles nécessaires

### Intégrer les composantes commerciales en situation d'accueil

Comprendre les attentes des clients

Manifester un comportement empreint d'empathie

Analyser le besoin pour aller au-delà de la demande

### Appliquer les techniques de vente

Maîtriser son produit, la connaissance de son marché, sa concurrence

Développer sa mission de conseil

Repérer les freins à l'achat

Créer son discours commercial

### Mise en situation d'accueil commercial

Encadrement : Un formateur avec de solides compétences en tourisme.



Contact et information :  
contact@elazuli.fr – 06 76 72 43 35

SIRET 94846214800016 - RCS Chambéry 948462148 - SARL au capital de 1000.00 €  
Numéro de TVA Intracommunautaire FR96948462148  
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730266873 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes  
www.elazuli.fr

MAJ 07/23

