

FORMATIONS HCR

Proximité et disponibilité
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ contact@essentielformation.com



Prenez le contrôle et récupérez de
nouvelles parts de marché.

20 ANS
2002
2022
ESSENTIEL FORMATION

- **Depuis 2002**

Spécialiste à 100% de la formation
dans les métiers HCR

- Plus de 2900 clients actuels
+ de 6600 participants
+ de 46200 heures de formations

★★★★★ En 2021
98 % de satisfaction

- **Et en bonus,**
Gagnez du temps
Confiez-nous l'administratif !

CONQUERIR DE NOUVEAUX CLIENTS

2 jours, soit 14 heures

Toujours proche de vous OU chez vous !

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



Public

Salariés et dirigeants des entreprises
du secteur Hôtels, Café et Restaurant.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à tous. Si vous êtes en situation de handicap ou dans une situation nécessitant une adaptation, consultez nous.



Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain,
en parfaite adéquation avec votre réalité
professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : www.essentielformation.com/programmes-HCR

“

*Comment avons-nous pu nous passer de ces
connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !*

”



NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Apprendre** les participants à mieux connaître leurs clientèles pour adapter une offre et concevoir un Plan d'Actions Commerciales
- **Distinguer** les différents types d'actions en fonction des résultats
- **Avoir** des repères en termes de timing pour les organiser, en connaître le budget
- **Savoir** les organiser et avoir un ordre d'idées des retombées moyennes que peut apporter telle ou telle action (tableaux de bord pour mesurer l'efficacité commerciale d'une action)





PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

1^{er} Jour

Méthodologie pour l'organisation d'une action commerciale (préparation, action et suivi) – 1h00

- La phase de préparation :
- Élaborer un argumentaire commercial - L'accroche, la présentation synthétique de l'établissement

L'entretien téléphonique, la prise de rendez-vous – 1h00 :

- Passer le barrage de l'accueil, répondre aux objections, verrouiller le RDV.

La réalisation du RDV – 1h00 :

- La préparation

La prise de contact – 1h00 :

- Les comportements appropriés - L'écoute active et le questionnement - L'argumentaire orienté - La gestion des silences, du désintérêt, de l'agressivité

L'organisation du suivi – 1h00 :

- La rédaction du compte-rendu de RDV : Support, méthodologie - La définition du suivi à mettre en place - Intégrer le suivi dans l'organisation opérationnelle - Pendant l'entretien de
- Vente

2^{ème} Jour

Prendre contact – 1h00 :

- Comment bâtir une relation de confiance : Créer un climat favorable – Visualiser l'espace - Se présenter - Développer sa sociabilité, son esprit d'observation, sa confiance en soi

Découvrir les besoins – 1h00 :

- Par le questionnement, quels types de questions pour quelles informations : Questionner - Reformuler - Utiliser les silences - Prendre des notes - Développer son ouverture, sa curiosité, son tact, son empathie et son écoute active

Argumenter – 1h00 :

- Comment avancer avec son interlocuteur : Formuler un argument - Crédibiliser son écoute - Rassurer son interlocuteur - Annoncer, vendre un prix et ...des conditions

Conclure l'entretien – 1h00

- Développer sa détermination, son sens de l'observation

Le suivi client – 1h00

- Relancer un devis - Technique de relance physique ou téléphonique - Analyser la non acceptation - Adapter la proposition - Négocier - Développer son écoute, sa répartie commerciale, sa ténacité - Traiter les objections - Synthétiser les points d'accord - Accepter les désaccords (comment profiter des objections pour passer à des arguments) - Relativiser un prix - Poser des questions de contrôle





MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  orlanemercher@essentielformation.com



MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un chat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

« Toujours proche de vous OU chez vous ! »



SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



ORGANISATIONS ET TARIFS

Horaires de formation : 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

Formation en INTER (regroupant différentes entreprises)
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

Formation en INTRA (Chez vous, rien que pour votre équipe)
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

Proximité et disponibilité.

Notre équipe intervient partout en France.

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

 03 21 01 36 12

 contact@essentielformation.com

www.essentielformation.com

