

**Titre :** APPROFONDIR SES CONNAISSANCES « ACCUEIL ET COMMERCIALISATION en ITALIEN » NIVEAU A2 / B1

**Domaine :** Langues

**Thème :** Langues

**Formacode :** 15254

**Durée en heures et en jour :** 70 h / 10 jours (fractionnables)

**Modalité de la formation :** Présentiel

**Public cible :** Personnes au contact de la clientèle : accueil, réception, ventes

**Nombre de personnes min et max :** Mini 1 personne – Max 6 personnes

**Objectifs :**

Accueillir professionnellement en italien

Gérer de manière efficace l'accueil, la réservation, la vente et l'après-vente en face à face et par téléphone.

Développer ses connaissances linguistiques

**Programme :**

Le rôle et l'enjeu stratégiques de l'accueil:

- L'importance du premier contact
- Que vient chercher le client
- Renseignement ou conseil

Les conditions pour bien communiquer:

- L'attitude intérieure, la courtoisie, la disponibilité
- Prendre en considération les attentes et les besoins du client
- Le comportement général: la posture, le sourire et la voix

Les étapes de l'accueil et de la relation téléphonique:

- La prise de contact: la première impression
- La prise en charge adaptée: l'écoute active, le mimétisme
- La vérification de l'information: questionnement, reformulation
- L'aide au choix
- La concrétisation: prise de commande / la réservation
- Préserver la relation jusqu'au moment de la prise de congé ou au-delà

Les conditions d'une vente réussie

- La façon de se présenter et représenter l'entreprise
- La présentation de l'offre
- Construire son argumentaire, savoir négocier, savoir dire non
- La fidélisation : le cadre temporel de la vente

Gérer les situations difficiles:

- Désamorcer l'agressivité, gérer les réclamations, la mauvaise foi, négocier
- Aborder un client agressif: écoute et dialogue constructif
- Gérer les litiges, les réclamations

**Prérequis :**

Niveau minimum A2 (selon le cadre européen) Test de positionnement à l'inscription

**Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :**

Active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants. Exposés théoriques et travaux de groupe, débats, études de cas, mises en situations et jeux de rôle avec mise en œuvre de moyens audiovisuels

**Modalités d'évaluation des connaissances :**

Test de positionnement à l'inscription de la formation et à la fin du stage. Epreuve D.C.L.

**Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants**

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation.

**Lieux et adresses précises :**

11, rue Tronchet 75 008 Paris