

Titre	Accueil et Vente
Public	Tout professionnel en situation de relation client
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un lien de qualité • Baliser le parcours de décision d'achat • Acquérir et maîtriser des techniques de vente adaptées • Intégrer l'acte de vente au discours administratif
Objectifs pédagogiques	<p>A l'issue de la formation, chaque participant aura pu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre un accueil de qualité • Intégrer les techniques d'évaluation des besoins du client • Développer ses aptitudes de conseil/conviction dans une logique de vente efficace • Savoir vendre dès la pré-admission la chambre la plus rentable • Analyser les expériences professionnelles de chacun • Défendre le Forfait Administratif et maîtriser des nouveaux éléments de langage • Gérer efficacement les conflits en situation d'accueil • Faire de la vente additionnelle un réflexe naturel
Contenus	<ul style="list-style-type: none"> • Les principales règles de l'accueil : disponibilité, courtoisie, information, orientation, sécurisation, empathie, non jugement, la communication verbale et non verbale, etc. • Les outils permettant l'identification de la demande des patients : l'écoute active, le questionnement, la reformulation... / les clés du succès pour la valorisation des prestations de la clinique • Les règles d'un entretien de « vente » efficace et la maîtrise du parcours d'achat du client : de la maîtrise des différentes phases de l'entretien de vente aux méthodes de négociation en passant par la connaissance du client • Les formulations d'utilisation créatrices de réactions favorables chez le client • Les stratégies de prévention et de gestion dans les situations complexes • Les principes de la vente additionnelle et de traitement des freins à la vente
Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> • Échanges, discussions • Mises en situation, trainings actifs, vidéos • Débriefings personnalisés • Travaux personnels • Utilisation des réalités et de l'expérience professionnelle de chacun
Durée	2 sessions de 2 journées de formation par groupe avec un temps d'intersession (1 à deux semaines)