

# ACCOUNT & VENDITA

## Mission

Vendere di più e meglio. definizione di azienda, attività che produce reddito. Tutta l'organizzazione deve essere una **macchina perfetta per vendere** tutto quello che si intende vendere. Ma chi conclude il processo di vendita sono le risorse umane del front line: camerieri, barman, gastronomi, etc. dotati di mezzi idonei e ben preparati raggiungere l'obiettivo è possibile. Il corso vuole fornire le basi per vendere basandosi sul gioco di squadra, un team che produce qualità e vende emozioni sensoriali.

Destinatari	Gestori di attività bar e ristoranti F&B Manager Bar Manager Restaurant Manager Aspiranti imprenditori che vogliono aprire un'attività del Food & Beverage o che vogliono far carriera
Requisiti	Buona abilità utilizzo Excel - Word
Dotazioni necessarie	Personal Computer fornito di pacchetto Microsoft Office
Documenti necessari	-
Modalità	Corso Frontale oppure Online
Durata	8 ore Orari: 9 -13 / 14 -18
Prezzi	On line € 800 +IVA Frontali € 1.100 + IVA max 2 persone

Servizi Inclusi	2 ore online di personal coaching con il docente su qualsiasi tema
Materiali didattici	2 Dispense e programmi cablati di gestione 9 Esercizi
Riconoscimenti	Attestato di Partecipazione
Scarica il pdf con il programma	

## Programma

### Introduzione

- L'ospitalità punto cardine del nostro lavoro
- Account telefonico
- Gestione dell'arrivo dei clienti – crowd control
  - In ambito tavoli
  - In ambito bancone servizio
- Account fisico - frontale
  - 1° regola dell'accoglienza: sorriso
  - 2° regola dell'accoglienza: sguardo
  - 3° regola dell'accoglienza: saluto
  - 4° regola dell'accoglienza: stretta di mano
- Pubbliche relazioni & customer care
  - 1° regola delle tre categorie di clienti
  - 2° regola della piramide rovesciata
  - 3° regola del triangolo equilatero della customer satisfaction
- Comunicazione verbale
  - 1° regola della comunicazione verbale: essere neutrali
  - 2° regola della comunicazione verbale: i toni
  - 3° regola della comunicazione verbale: la comunicazione che motiva

- I parametri della qualità
  - 1. Servizio erogato
  - 2. Servizio percepito
  - 3. Desideri del consumatore
  - 4. Servizio atteso
  - 5. Qualità percepita
- La gestione dei reclami

## La vendita

- La vendita
  - Regola dello scambio commerciale
  - Fasi processo di acquisto
- La filiera della vendita
  - Risorse umane front line: camerieri/runner - baristi/bartender
  - La comunicazione visiva:
    - Menu
    - Supporti visivi al tavolo /cavalerini
    - Immagine dei prodotti, presentazione prodotti
    - Visual merchandising
  - L'olfatto
- Vendita al cliente interno
  - Formazione
    - Conoscenza dei prodotti, tasting
    - Conoscenza menu, strategy
      - Sequenza delle famiglie
      - Prime 4 pagine
      - Top sellers
      - Combo
      - Prodotti focus
      - Nuove proposte - challenger
      - Trigger

- Storytelling
  - Briefing: obiettivi giornalieri, spinte commerciali
  - Motivazioni
    - KPI – average produttivi
    - Piani incentivi
- Vendita al cliente esterno
  - Scopri le esigenze del cliente: chiedi, indaga, intuisci
    - Bisogni primari & voluttuari (di piacere)
    - Differenze di genere uomo/donna
    - Bisogni speciali: legati alla salute
    - Bisogni speciali: ben-essere
    - Bisogni speciali: scelte culturali alimentari
    - Bisogni speciali: le tradizioni territoriali alimentari
  - Comportamento di acquisto: osserva, segui gli indizi
    - Decisi – indecisi
    - Fattori “T” (tempo) & “C” (condizione)
    - Fattore del momento emozionale
- Approccio al tavolo, comunicazione per la vendita
  - Come si porta il menu ,suggerimenti/guida per gli acquisti
  - Domande aperte o chiuse
  - Domande per la vendita: tipologia – quantità – specialità (mktg e focus) scarsità
    - 1° vendita: potere di spesa
      - potere di spesa alto: suggerimenti premium
      - potere di spesa basso: suggerimenti alternativi (combo/sharing)
- Up selling – aumento della battuta/scontrino medio
  - In caffetteria
  - Osservazione e frequenza al tavolo
  - 2° vendita: combo, ultimo metro
- Feedback del servizio ricevuto
  - Commiato & feedback
  - Debriefing: feedback del servizio
- Visual merchandising