

## Commercialisation, œnotourisme et anglais du vin

AUGMENTER LES VENTES DIRECTES GRÂCE À UN ACCUEIL  
CLIENT DE QUALITÉ

Transformez chaque visite au caveau en une expérience qui fidélise  
vos clients et favorise les ventes directes.

### Durée

2 jours  
(14h)

### Date(s)

4 et 5 mars 2025

### Lieu(x)

Suze-la-Rousse

### Tarif

495 € HT  
594 € TTC

### Public visé :

- Employé commercial
- Domaines et caves coopératives en charge de la vente directe, de la promotion
- Personnel animateur
- Médiateur touristique
- Personnel en charge de l'animation des Chartes Qualité
- Personnel en reconversion professionnelle dans la filière



### Objectif(s) pédagogique(s) :

Perfectionner l'accueil des clients au caveau et développer un argumentaire efficace pour présenter les vins et favoriser les ventes directes, tout en répondant aux attentes des visiteurs

### Compétences apportées par la formation "Augmenter les ventes directes grâce à un accueil client de qualité" :

- Accueillir les clients de manière professionnelle en utilisant des techniques d'hospitalité spécifiques au contexte œnotouristique
- Présenter les vins en expliquant leurs caractéristiques et en argumentant la dégustation de manière convaincante
- Répondre aux attentes de la clientèle en adaptant leur discours et leur service en fonction des profils et des préférences des visiteurs
- Mettre en valeur le patrimoine viticole et culturel environnant en l'intégrant dans l'expérience de vente et de dégustation, contribuant ainsi à enrichir l'expérience

## Programme :

### 1. La spécificité de la vente au caveau

- Organiser de l'espace de vente, de l'arrivée au départ du client : accès, gestion des espaces et des flux de circulation cadre règlementaire d'un lieu recevant du public, Charte Qualité Inter Rhône et dispositif Vignoble & Découverte
- Dégager une identité et créer une ambiance à l'image du domaine
- Comprendre les comportements d'achat de la clientèle consommatrice de vins et en circuit court
- Répondre aux questions et aux attentes des clients au caveau

### 2. Application des techniques de réception, d'accueil et de présentation dans le contexte Rhodanien

- Connaissance des terroirs, cépages et vins de la région rhodanienne
- Présentation de sa gamme vendue au caveau
- Alliance mets et vins et conseils de sommelier

### 3. Accueillir des publics de touristes – individuels ou groupes et fidéliser la clientèle

- Les attentes des clientèles « touristes »
- La gestion du groupe de visiteurs
- Fidéliser la clientèle : gestion et animation du fichier clients, communication digitale, animations et évènements

## Prérequis :

Aucun

## Moyens pédagogiques :

Documents pédagogiques –  
Diaporama – Dégustations

## Effectifs :

Mini : 8 personnes  
Maxi : 16 personnes

## Moyens d'encadrement :

L'Université du Vin assure l'encadrement technique de la formation et garantit le choix de l'intervenant spécialisé sur le sujet traité.

### Mathilde Morel-Ficty

Formatrice

## Moyens d'évaluation :

Une synthèse de l'évaluation des acquisitions est réalisée soit oralement lors d'un échange intervenant / stagiaires soit sous forme de questionnaire écrit individuel en vue de la validation de l'apprentissage.

Remise aux stagiaires d'un questionnaire de satisfaction en fin de formation

### À l'issue de la formation

Remise au stagiaire d'une attestation de formation

## Modalités pratiques :

### Lieu des cours :

Université du Vin à Suze-la-Rousse

### Accessibilité :

Les locaux et la formation sont accessibles pour les personnes en situation de handicap. L'équipe de l'Université du Vin se tient à votre disposition, en amont de la formation, pour mettre en œuvre les mesures d'accompagnement nécessaires.

### Délai d'accès :

Étude des dossiers par l'organisme de formation et acceptation dans la limite du nombre de participants maximum prévu et des prérequis éventuels.

L'Université du Vin se réserve le droit d'accepter les candidatures jusqu'à la veille de la formation et sous réserve d'une solution de financement

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter notre référent handicap :  
Céline THOMAS 04 75 97 21 30  
celine.thomas@universite-du-vin.com

assurée et justifiée.