

Programme de la formation :

**" l'accueil client, vente en magasin "**

**Durée:** 14h, 2 jours (7h/J) **Public visé:** commerçants  
**Prérequis:** aucun **Tarif:** 350 € HT/ jour/stagiaire en inter (intra nous consulter)

Moyens pédagogiques et d'encadrement :

Une présentation théorique  
Des exercices de mise en pratique  
Un travail de mise en pratique sur l'activité réelle  
Un livret de formation sera remis au stagiaire

Dispositif d'appréciation des résultats :

Validation de l'utilisation correcte des outils présentés lors la mise en pratique réalisés par le stagiaire.  
Suivi et correction des exercices de mise en pratique.

Conditions de mise en œuvre :

en inter sessions assurées à partir de 3 participants.

Lieu: Annecy

Dates : 10et 11 mai 2022

27 et 28 juin 2022

En intra : nous consulter.

Formatrice:

Sylviane Renut dirigeante de Catalyse'up

**Objectifs opérationnels :**

- ✿ Maitriser l'importance d'une relation client de qualité.
- ✿ Connaître les différentes dimensions de la communication
- ✿ Construire un argumentaire efficace
- ✿ Savoir gérer les situations difficiles
- ✿ Elaborer un accueil efficace et cohérent avec la vision de l'entreprise qui permet de satisfaire le client.

**Contenu de la formation :**

- ✿ **L'importance du rôle de l'accueil dans l'image qualité de sa structure**
  - Etre en cohérence avec la vision stratégique de l'entreprise
  - Comprendre la situation de la personne accueillie, motivations, attentes
  - Identifier les sources possibles de mécontentement, de frustration
- ✿ **Les différentes dimensions de la communication**
  - Verbale /Paraverbale /non verbale
- ✿ **La prise en charge du client**
  - 1<sup>ère</sup> prise de contact
  - Avoir la bonne attitude
  - Notions de visibilité/ disponibilité
  - Notion d'endurance
- ✿ **Bien comprendre la demande du client**
  - Ecoute active; empathie
  - Le questionnement
  - la prise en charge du client
  - La maitrise du temps
- ✿ **Proposer une solution adaptée**
  - Définir son argumentaire (CAB/SONCAS)
  - Traiter les objections / l'objection prix
- ✿ **Gérer les situations difficiles**
  - Traiter l'insatisfaction client
  - Gérer les files d'attente
  - Intégrer les perturbations dues au téléphone

V01/22