

Programme de la formation :

"vente en magasin, l'accueil client "

Durée: 14h, 2 jours (7h/J) **Public visé:** commerçants, vendeurs **Prérequis:** aucun
Tarif: 1450 € HT/ formation en inter jusqu'à 3 participants

Moyens pédagogiques et d'encadrement :

Une présentation théorique 2h/jour
Des exercices de mise en pratique 1h30/jour
Un travail de mise en pratique sur l'activité réelle 3h30/jour
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 intra :dans vos locaux.

Formatrice:

Sylviane Renut dirigeante de Catalyse'up

V 06/23

Objectifs pédagogiques :

- ✿ Maitriser l'importance d'une relation client de qualité.
- ✿ Connaître les différentes dimensions de la communication
- ✿ 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^{ère} 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 maîtrise 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