



### Les points forts de la formation



L'approche de la vente à travers des expériences vécues. Les nombreux exemples et mises en situation permettent de repartir avec des techniques à mettre en place de suite.

### Les intervenants



Experts en efficacité commerciale et agilité relationnelle. Ils sont coachs professionnels certifiés de managers et dirigeants. Ils interviennent sur les domaines du management, de l'intelligence collective, la gestion du stress et la QVT.



### Les méthodes pédagogiques

- Résolument actif, le stage s'articule autour d'activités ludo-pédagogiques, réflexion en sous groupe et mises en situation
- Il invite chaque participant à une véritable implication et mobilisation individuelle, à partir d'objectifs de progrès définis par chacun
- Chaque participant repart avec un plan d'action personnalisé.



**Pré requis : aucun**



**Modalités d'évaluation et de validation :** Évaluation pratique et théorique (quizz, mises en situation, questions/réponses) & attestation de fin de formation



**Durée :** 1 jour en présentiel (7h)

**Effectif :** 8 à 10 personnes maxi par session



### À qui s'adresse le stage :

Personnel d'accueil et de vente en magasin



### Tarif :

**Inter Entreprises** 450€ HT - inclue la prestation pauses café & salle

**Intra Entreprise** 1400€ HT - 10 personnes maxi

### Modalités d'accès :

Les salles utilisées permettent l'accès aux personnes à mobilité réduite. Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

# Maitriser l'accueil client & le service en magasin

## Les bons réflexes pour satisfaire & fidéliser le client

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maitriser l'accueil client en magasin
- Développer les bons réflexes pour satisfaire le client
- Renforcer son attitude proactive pour fidéliser

### COMPÉTENCES VISÉES

- Acquérir les techniques et outils de l'accueil
- Maitriser les différentes étapes de l'entretien
- Utiliser une attitude proactive dans le contact client

## PROGRAMME

### Adopter une attitude d'accueil

- Les règles de base de la communication
- Installer une relation de confiance dès la prise de contact
- Les bons réflexes et les comportements à éviter (attitudes et discours)
- Les étapes de l'entretien

### Comprendre les besoins du client

#### Pratiquer l'écoute active

- Identifier les besoins et difficultés du client
- Recueillir de l'information
- Techniques de questionnement et reformulation
- Gérer les situations difficiles génératrices de stress

### Traiter la demande

- Trouver une solution qui convient aux deux parties et l'expliquer
- Conclure l'entretien
- Contractualiser la suite à donner et les engagements mutuels
- Assurer le suivi

