

MÉTIERS

Attitude et relation client- e-learning

PRÉSENTATION | Cette formation a pour objectif de donner aux stagiaires les compétences nécessaires à prendre conscience de son rôle commercial dans sa fonction de magasinier, vendeur en magasin ...

OBJECTIFS	- Maîtriser les principes de l'accueil professionnel ; - Découvrir ou redécouvrir le Client ; - Valoriser l'image de qualité des services de l'entreprise ; - Conforter la relation Client.
PRÉ-REQUIS	Le stagiaire est expérimenté dans la fonction. Le stagiaire est sensible à l'économie et l'image de l'entreprise.
PROGRAMME	Professionaliser son accueil : Les clés d'un accueil professionnel - L'écoute - Les règles de la communication - Le principe du sourire - La gestuelle - La présentation Identification des besoins et attentes spécifiques - Gestion et régulation du flux Client - Découverte et reformulation des attentes - Prise de rendez-vous Le rôle commercial de l'accueil - Déterminer son avantage concurrentiel - Définir la typologie Client - Adapter l'offre au Client - Remettre le commerce au centre de la relation.
PUBLIC	Magasiniers, vendeurs magasin, personnel administratif et logistique
INTERVENANT	Formateur spécialisé avec expertise de terrain
RESPONSABLE DE FORMATION	Alain PANOT
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES	Nombre de participants maximum : 15 - Remue-ménages, échanges, mutualisation, et apports théoriques. - Animation et présentation du contenu sur supports PowerPoint et documents de synthèse. - Développement pédagogique à partir de cas concrets pour évoquer des situations rencontrées par les participants dans le cadre de leurs activités habituelles. - Clôture après évaluation et mesure de la satisfaction en fin de formation.
VALIDATION	Attestation d'assiduité.

DURÉE	1 jour (7heures)
LIEU & DATE	À déterminer
COÛTS ET MODALITÉS	Pour connaître toutes les conditions d'accessibilité (y compris pour les personnes en situation de handicap), les délais d'accès et le prix de chacune de nos formations : nous contacter.