

MÉTIERS

Attitude et relation client- présentiel

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Le stagiaire est expérimenté dans la fonction. Le stagiaire est sensible à l'économie et l'image de l'entreprise.</p>
PROGRAMME	<p>Professionaliser son accueil : Les clés d'un accueil professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'écoute • Les règles de la communication • Le principe du sourire • La gestuelle • La présentation <p>Identification des besoins et attentes spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion et régulation du flux Client • Découverte et reformulation des attentes • Prise de rendez-vous <p>Le rôle commercial de l'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Nombre de participants maximum : 15</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remue-méninges, 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	Certificat de réalisation.

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.