

Formation Professionnaliser sa relation client en magasin | 1 jour

Code module : 599 - Version : 1

Durée : 1 jour (7 heures)

Composition du groupe : De 1 à 12 personnes

Pré-requis : Aucun

Modalités pédagogiques disponibles :

- ✓ Intra présentiel (dans vos locaux)
- ✓ Intra en classe distancielle
- ✗ Inter présentiel
- ✗ Inter en classe distancielle

Public : Vendeurs, conseillers de vente, employés de magasin

Accès handicapés : Nous consulter pour adapter les modalités de mise en oeuvre

Objectifs pédagogiques :

- Connaître les enjeux et les fondements de la satisfaction client
- Savoir organiser sa relation client
- Professionnaliser sa communication et son impact commercial

Méthodes pédagogiques :

- Exposé et apports théoriques du formateur
- Mises en situation, cas pratiques
- Questions/ réponses
- Validation des acquis par des questionnaires
- Remise d'un support de cours par voie dématérialisée à l'issue de la formation

Modalités d'évaluation :

Questionnaire d'évaluation

Modalités de sanction :

Formation non certifiante

Remise d'une attestation de fin de formation

Intervenant :

- Formateur expérimenté, CV sur demande

Suivi de formation :

- Feuille de présence émargée par demie-journée

Moyens et assistance pédagogiques en distanciel :

- Formation par visioconférence : type classe virtuelle avec assistance technique et pédagogique synchrone
- Matériel requis : ordinateur avec webcam, micro et casque ou hauts-parleurs + connexion internet
- Chaque participant doit disposer d'une adresse e-mail valide

Modalités et délais d'accès / pédagogiques :

- Délai de réponse à la demande de devis sous 48 heures après prise de contact par téléphone, e-mail ou formulaire.

Le personnel de magasin doit être formé aux techniques de communication pour offrir un service client optimal. Une communication efficace permet de comprendre les besoins des clients, d'apporter des conseils pertinents et d'assurer une expérience d'achat positive. La formation en communication favorise également la résolution de conflits, améliore la satisfaction client et renforce la fidélisation. Des compétences de communication développées permettent d'établir des relations de confiance, d'augmenter les ventes et de promouvoir l'image de marque. En somme, une formation adéquate en communication contribue à la réussite commerciale et à la satisfaction des clients, garantissant ainsi la pérennité du magasin.

PROGRAMME

1- L'accueil du client

- L'accueil physique
 - Connaître les valeurs de son entreprise pour les faire vivre à notre interlocuteur à travers notre attitude
 - Savoir identifier le besoin d'accompagnement du client et les raisons de sa présence
 - Savoir questionner le client pour lui offrir un service non oppressant
- Cas particulier de l'accueil téléphonique
 - Savoir sourire au téléphone
 - Prendre en compte les besoins des clients à distance

2- L'organisation de son activité commerciale

- Le suivi commercial
 - Les attentes légitimes des clients en matière de suivi
 - Les outils mis en place par l'entreprise (CRM)
 - Les outils complémentaires gratuits
- La veille et les connaissances produits
 - Maintenir à jour ses connaissances sur les produits dont on a la charge
 - Savoir transformer ses connaissances produits en avantages clients

3- Les techniques commerciales

- L'écoute active et le questionnement
- La communication non verbale
- L'adaptation de l'argumentaire au client
- La présentation du produit et de ses bénéfices

4- Les techniques de négociation

- La négociation mono-canal et multi-canal
- La gestion des objections
- La conclusion d'une vente