



FORMATION VENDEURS/VENDEUSES EN PRODUITS CULTURELS

:

ACCUEILLIR ET CONSEILLER LES CLIENTS ANGLOPHONES

Savoir conseiller les clients anglophones pour les produits culturels

Maîtriser l'accueil des clients étrangers en magasin.

Les renseigner sur les produits culturels

Les orienter dans les rayons

Gérer les réclamations

Proposer les avantages et services de l'enseigne

(20h en visio avec un formateur + 15 h en e-learning)

La formation se fait en FOAD

Durée: 35.00 heures (20.00 jours)

Profils des apprenants

- Vendeurs / vendeuses en produits culturels, hôtesse d'accueil de l'espace culturel
- La formation est ouverte aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage. Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés. Cependant certains types de handicap peuvent rendre impossible l'apprentissage du domaine étudié.

Prérequis

- Connaissances correspondantes à un niveau A2
- Capacité à comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes et des énoncés simples qui visent à satisfaire des besoins concrets

Accessibilité et délais d'accès

Personnel de vente de l'espace culturel / multimédia

Les stagiaires devront disposer d'une adresse e-mail personnelle.

La formation est ouverte aux personnes en situation de handicap.

Maximum 3 personnes par session

Délai d'accès

3 semaines

Qualité et indicateurs de résultats

- Taux de satisfaction des apprenants.
- Nombre d'apprenants.

Up Word | 60 rue FRANCOIS 1ER PARIS 75008 | Numéro SIRET : 92234834700019 |
Numéro de déclaration d'activité : 11756647875 (auprès du préfet de région de : PARIS)
Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.



- Taux et causes des abandons.
- Taux de retour des enquêtes.
- Taux d'interruption en cours de prestation.

Type d'action

Action de formation

Formation dans le cadre du CPF : false

Modalité d'obtention de la certification le cas échéant

Attestation de formation

Code RSAAttestation de formation

Code RNCP

Objectifs pédagogiques

- Savoir accueillir, communiquer et conseiller les clients étrangers dans leur choix de produits culturels

Contenu de la formation

- Maîtriser l'accueil des clients étrangers en magasin.
 - Maîtriser les formules de politesse relatives à l'accueil d'un client : les expressions à connaître
 - Se présenter, échanger de manière informelle
 - Test du module 1
- Les renseigner sur les produits et services
 - Connaître le vocabulaire propre aux produits culturels (livres, cd, jeux, articles de loisirs)
 - Informer sur ces produits en utilisant le vocabulaire appris
 - Test du module 2
- Les orienter dans le magasin ou vers des interlocuteurs
 - Connaître le vocabulaire et les phrases typiques pour orienter le client dans le magasin
 - Indiquer le rayon / l'emplacement
 - Test du module 3
- Gérer les réclamations des clients
 - Utiliser le vocabulaire adapté à la situation
 - Se montrer empathique envers un client mécontent
 - Trouver et proposer une solution
 - Test du module 4
- Proposer les services et avantages de l'enseigne
 - Proposer la carte fidélité
 - Test du module 5

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

JAN FERENCIK - FORMATEUR DIPLOME CAMBRIDGE



Modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes :

En FOAD :

Le Dispositif est proposé sous forme de séances organisées à distance de façon asynchrone, le Bénéficiaire doit être muni du matériel informatique répondant aux exigences de cette action, à savoir :

- *Système d'exploitation supporté : Windows : XP, VISTA, SEVEN – MAC OS :>=Mac OS 10.3.9*
- *Navigation internet : >=Internet Explorer 6 ou équivalent (Firefox, chrome, opera...) équipé de FLASH PLAYER 10 ou supérieur.*
- *Ecran : résolution minimale 1024*768*
- *Une connexion internet.*
- *Option : webcam, Casque/micro ou haut-parleur*
- **Une adresse e-mail personnelle**

Le Dispositif n'est pas nécessairement exécuté sous le contrôle permanent d'un encadrant, afin de permettre à chaque Bénéficiaire d'utiliser, à son rythme et à sa convenance, les outils mis à sa disposition.

Toutefois, un encadrement à distance est à la disposition du Bénéficiaire tant sur le plan technique que pédagogique.

Coordonnées de contact :

Formateur : Jan FERENCIK

☎ +33 06 01 68 93 89

✉ trainer@up-word.online

Service administratif : Joëlle BOUDARD

☎ + 33 06 01 08 48 09

✉ contact@up-word.online

Jours et plages horaires durant lesquels le formateur/tuteur peut être contacté à tout moment :

Du Lundi au Vendredi de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00

Périodes durant lesquelles le formateur peut être contacté à tout moment :

Toute l'année sauf jours fériés et période de congés

En cas d'absence : contacter le service administratif au : 0601684809

Le stagiaire peut également demander un entretien à tout moment, il doit en faire la demande par mail ou par téléphone.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Up Word

60 rue FRANCOIS 1ER
75008 PARIS
Email : contact@up-word.online
Tel : 0183792445

19 mars 2023



- Attestation de suivi de l'action de formation.

Ressources pédagogiques

- Accueil des apprenants en visio, dans une salle dédiée à la formation mise à disposition par l'entreprise
- Documents supports de formation en visio et livret d'accueil
- Alternance de théorie et de mises en pratique.
- Mises en situations concrètes favorisant l'acquisition d'automatismes à l'oral.
- Exercices en e-learning avec vidéos, vocabulaire, quiz

Prix : 1500.00 € HT

L'organisme de formation UP WORD est exonéré de TVA

« Exonération TVA, art. 262 ter-I du code général des impôts »