Andraé
FORMATION & CONSEILS

Professionnaliser l'Accueil et la Relation Clients dans un commerce

PROGRAMME DE FORMATION

Objectifs de la formation

Assurer un accueil prémium dans mon commerce en pratiquant la vente conseil, développer les ventes et valoriser l'image de marque du magasin.

Public visé

Commerçant, vendeur-se, tout salarié en contact avec la clientèle dans un commerce

Prérequis

Pas de prérequis

Organisation & Tarifs

Modalité de formation : en présentiel

Durée : 1 journée pour un total de 7h

Tarif HT par personne: 630 €

Andraé - Sasu BYSP - 8 chemin des Genêts
31120 Portet sur Garonne
NDA 76311102031 - Certificat Qualiopi N°B00044

Objectifs Pédagogiques

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Assurer un accueil de qualité dans un commerce et au téléphone
- Valoriser l'image de l'enseigne par une prise en charge efficace du client
- Développer la vente additionnelle et la fidélité de vos clients

Contenu de la formation

Identifier les fondamentaux de l'accueil dans un commerce

- La posture à privilégier
- Le vocabulaire
- le sourire et le langage non-verbal
- L'accueil téléphonique
- Assurer la prise en charge du client

Maîtriser les étapes de la vente-conseil

- L'écoute active
- Savoir adapter sa proposition aux besoins du clients
- La vente assistée : un moment clé

Savoir conclure une vente et fidéliser ses clients

- La vente additionnelle
- La conclusion de la vente
- L'encaissement
- Fidéliser ses clients

Andraé
FORMATION & CONSEILS

Professionnaliser l'Accueil et la Relation Clients dans un commerce

PROGRAMME DE FORMATION

L'Equipe pédagogique

Nos formateurs, Marie Castagné et Philippe Audard, sont spécialisés dans la gestion de points de vente particulièrement centrée sur l'expérience clients et l'expérience d'achat. Ils disposent de plusieurs années d'expérience dans le secteur du retail, et notamment du commerce de proximité.

En savoir plus :

bonjour@andrae.fr
Tel 06 74 77 16 48

S'inscrire:

www.andrae.fr/nosformations

Andraé - Sasu BYSP - 8 chemin des Genêts
31120 Portet sur Garonne
NDA 76311102031 - Certificat Qualiopi N°B00044

Moyens pédagogiques et techniques

Les méthodes pédagogiques actives et participatives sont privilégiées.

- Une salle dédiée à la formation (Internet, large écran TV interactif, Paperboard).
- Supports de formation projetés.
- Apports théoriques et applications concrètes. Exemples et partage d'expérience
- Mises en situation, jeux de rôles
- Fiche outil remise aux participants

Dispositif de suivi et d'évaluation de la formation

L'intervenant vérifie régulièrement au cours de la formation le degré d'atteinte des objectifs pédagogiques à travers des exercices d'application, des simulations ou des études de cas.

- Questionnaire d'évaluation pré-formation
- Feuilles de présence à signer par demi-journée par le stagiaire et le formateur.
- Questions orales ou écrites : Quizz.
- Formulaires de satisfaction de la formation

Documents remis en fin de formation

- Certificat de réalisation / Attestation de fin de formation
- Attestation d'assiduité individuelle
- Bilan de fin de formation remis au client

Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles par les personnes en situation de handicap. Merci de bien vouloir prendre contact avant inscription afin de vous accueillir dans les meilleures conditions.