

## Perfectionner votre accueil en magasin

<b>Objectifs :</b> Accueil qualité, renforcer ses connaissances dans le but de mettre en place de nouveaux comportements visant la fidélisation des clients.	<u>Personnes concernées :</u> Toute personne dont la mission est d'être au contact de la clientèle : Hôtesse d'accueil, Hôtesse de caisse, ELS, Vendeur, Adjoint de chef de rayon...  <b>Pré requis :</b> aucun
<b>PROGRAMME</b>	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>Le but de ce stage est de</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Maîtriser les différentes techniques relatives au bon accueil, dans la forme et dans le fond</li> <li>❖ Etre capable de gérer l'afflux de clients</li> <li>❖ Savoir comprendre et répondre à l'ensemble des questions des clients</li> <li>❖ Déterminer des axes de progrès individuels et de groupe</li> <li>❖ Etre capable d'anticiper et de gérer les situations conflictuelles</li> <li>❖ Approche et sensibilisation à la communication positive, au relationnel de reconnaissance</li> <li>❖ Etre capable de valoriser les outils et les procédures mis en place dans une vision de fidélisation de la clientèle</li> </ul> <b>🛠 Outils et méthodes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Récolter et apporter des réponses aux questions que le personnel peut se poser face à l'accueil</li> <li>❖ Analyse et hiérarchisation d'importance de l'ensemble des attentes et espoirs de notre clientèle</li> <li>❖ Quelles qualités doit posséder le personnel en situation d'accueil ?</li> <li>❖ Définir le rôle de l'hôtesse, les qualités, les connaissances et les procédures nécessaires à mettre en place à ce poste</li> <li>❖ Lister les forces et faiblesses de l'accueil en place actuellement et rechercher les axes de progrès.</li> <li>❖ Offrir des réponses objectives aux notions subjectives d'une qualité d'accueil</li> <li>❖ Construction d'une procédure d'accueil qualité et suggestions dans une démarche de différence par rapport à la concurrence</li> <li>❖ Construction d'outils de mesure de la qualité d'accueil</li> <li>❖ Mise en situation et auto-analyse</li> <li>❖ Synthétisation de la formation et rappel des points forts de la formation</li> </ul> <b>🛠 Axes de progression</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Analyse des attentes des stagiaires et hiérarchisation</li> <li>❖ Bilan de groupe synthétisé par le formateur</li> <li>❖ Déterminer des axes de progrès individualisés</li> <li>❖ Bilan, analyse et suivi</li> </ul>	<b>Le Formateur</b>  Spécialiste des techniques de vente en magasin Formé aux dernières méthodes pédagogiques.  <b>Moyens et pédagogie</b>    Travail sur des exemples concrets et de nombreux cas pratiques adaptés à la fonction et aux besoins de chaque participant. Caméra, magnétoscope.  Un support de cours complet est remis à chaque participant.  <b>Intra entreprise France entière et International</b>  <b>Tarif inter par personne</b> <hr/> <b>2 jours</b> <hr/> <b>1 150 €</b> <hr/> Réf : DI021
<b>Méthode de travail lors du stage</b> PEDAGOGIE ACTIVE au travers de: Réflexions par métaplan avec synthèse rapportée, apports correctifs. Bilans synthétisés par le formateur, apports. Jeux et simulations fonctions et rôles client/employé.	

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : [contact@proformalys.com](mailto:contact@proformalys.com) - Fax : 01 48 74 39 98  
 Informations, dates de stage et inscriptions sur [www.proformalys.com](http://www.proformalys.com)