

Bien accueillir ses clients en magasin

<p>Objectifs : à l'issue de la formation l'apprenant sera capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ de prendre conscience de l'impact de l'accueil sur l'image et les résultats de l'entreprise ; ➤ d'adopter les comportements d'accueil qui permettront de satisfaire et de fidéliser les clients ; ➤ d'acquérir les bases d'une communication efficace en adéquation avec les attentes clients ; ➤ de savoir répondre et gérer les réclamations clients. 	<p><u>Personnes concernées :</u> Gérants, Cadres et employés de la Distribution.</p> <p>Pré requis : aucun</p>
<p>PROGRAMME</p>	<p>PEDAGOGIE</p>
<p><u>1^{ère} et 2^{ème} journée</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Introduction du stage et présentation ✚ Description du programme et du contenu ✚ Attentes personnels « a quoi pourrez-vous dire, que ce stage a réussi ? » ✚ Explication des objectifs de la formation <p>Qu'est-ce que l'accueil ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ La place de l'accueil dans la relation de service ✚ Définir les caractéristiques d'un bon accueil pour vos clients ✚ Diagnostic de votre accueil <p>Les bases de la communication orale</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Le processus de communication ✚ Les deux formes d'un message <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le message verbal ➤ Le message non verbal, la concordance ✚ Le feed back ✚ Pratiquer l'écoute active, l'empathie ✚ La distinction entre fait, opinion, sentiment ✚ Les différentes questions ✚ La reformulation ✚ Appliquer les bases de la communication en accueil face à face : jeux de rôle <p><u>3^{ème} journée</u></p> <p>Les réclamations client</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Qu'est-ce que une réclamation client ? ✚ La réclamation et le réclamant ✚ Les attentes du réclamant ✚ Pourquoi se préoccuper des réclamations clients ? ✚ Savoir répondre à une réclamation client : la méthode ERICA ✚ Comment gérer les clients mécontents <p>Définition d'une charte accueil</p> <p>Elaboration de votre charte accueil</p>	<p>Le Formateur</p> <p>Professionnel de la vente dans la distribution : spécialiste en accueil et techniques de vente</p> <p>Moyens et pédagogie</p> <p>Méthode active alternant des apports théoriques et des mises en application.</p> <p>Quiz</p> <p>Exercices</p> <p>Jeux de rôle filmé</p> <p>Travail en sous-groupe</p> <p>Remise d'un guide du contenu de la formation</p> <p><u>Intra entreprise France entière et International.</u></p> <p>Tarif inter par personne</p> <hr/> <p>1 jour + 2 jours</p> <hr/> <p>1 550 €</p> <hr/> <p>Réf : DI30</p>