


Perfectionner votre accueil en magasin

Objectifs : 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... Pré requis : aucun
PROGRAMME	PEDAGOGIE
Le but de ce stage est de <ul style="list-style-type: none"> ❖ Maîtriser les différentes techniques relatives au bon accueil, dans la forme et dans le fond ❖ Etre capable de gérer l'afflux de clients ❖ Savoir comprendre et répondre à l'ensemble des questions des clients ❖ Déterminer des axes de progrès individuels et de groupe ❖ Etre capable d'anticiper et de gérer les situations conflictuelles ❖ Approche et sensibilisation à la communication positive, au relationnel de reconnaissance ❖ Etre capable de valoriser les outils et les procédures mis en place dans une vision de fidélisation de la clientèle 🛠 Outils et méthodes <ul style="list-style-type: none"> ❖ Récolter et apporter des réponses aux questions que le personnel peut se poser face à l'accueil ❖ Analyse et hiérarchisation d'importance de l'ensemble des attentes et espoirs de notre clientèle ❖ Quelles qualités doit posséder le personnel en situation d'accueil ? ❖ Définir le rôle de l'hôtesse, les qualités, les connaissances et les procédures nécessaires à mettre en place à ce poste ❖ Lister les forces et faiblesses de l'accueil en place actuellement et rechercher les axes de progrès. ❖ Offrir des réponses objectives aux notions subjectives d'une qualité d'accueil ❖ Construction d'une procédure d'accueil qualité et suggestions dans une démarche de différence par rapport à la concurrence ❖ Construction d'outils de mesure de la qualité d'accueil ❖ Mise en situation et auto-analyse ❖ Synthétisation de la formation et rappel des points forts de la formation 🛠 Axes de progression <ul style="list-style-type: none"> ❖ Analyse des attentes des stagiaires et hiérarchisation ❖ Bilan de groupe synthétisé par le formateur ❖ Déterminer des axes de progrès individualisés ❖ Bilan, analyse et suivi 	Le Formateur Spécialiste des techniques de vente en magasin Formé aux dernières méthodes pédagogiques. Moyens et pédagogie  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. Intra entreprise France entière et International Tarif inter par personne <hr/> 2 jours <hr/> 1 150 € <hr/> Réf : DI021
Méthode de travail lors du stage 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 - Fax : 01 48 74 39 98
 Informations, dates de stage et inscriptions sur www.proformalys.com