



ACCUEILLIR MIEUX, VENDRE PLUS

CATALOGUE INTRA
MANAGER ET COMMERÇANT

Réf/MC019/v1

Objectifs

- Comprendre l'importance de la qualité de l'accueil dans la relation clientèle
- Identifier les comportements constituant un bon accueil
- Savoir entraîner son équipe à la pratique des techniques permettant de développer des comportements d'accueil actif

Participants

Managers de points de vente au sein d'un réseau. Responsables de magasins.

Prérequis

Aucun.

Durée

1 à 2 jours

Modes de diffusion

- Ateliers pour groupes restreints
- Stage sur mesure
- Formation individuelle



Présentiel



Blended learning



Distanciel

PROGRAMME

LA SATISFACTION DU CLIENT, RAISON D'ÊTRE DE L'ENTREPRISE

- Importance de l'accueil dans la relation clientèle ; impact positif d'un accueil réussi et conséquences d'un mauvais accueil – repérage des attentes des clients
- Analyse des différents paramètres intervenant dans la perception d'être bien accueilli
- Mise en évidence des changements attendus par l'entreprise concernant l'accueil des clients

AMENAGER UN CADRE D'ACCUEIL POUR SON POINT DE VENTE

- Les conditions de l'attractivité du magasin : vitrine, étalage, merchandising
- Renforcer l'impact de son image de marque : sélection des produits, mise en scène d'une offre claire, construction d'univers vivants et familiers
- construire des scénarios d'accueil adaptés au point de vente

ENTRAÎNER SON ÉQUIPE À UN ACCUEIL PERFORMANT

- Analyse des attitudes positives et de leur influence sur le client
- Pratique des techniques et des comportements significatifs d'un accueil de qualité : montrer sa disponibilité, adopter une attitude d'ouverture, comprendre le temps dont dispose le client, faire patienter, personnaliser la relation, écouter et accompagner les demandes, traiter les réclamations, valoriser les produits et services de son entreprise
- Repérage de comportements à éviter face aux exigences des clients
- Gérer l'accueil en situation difficile : conflits, surcharge, files d'attente, etc...
- Mise en place d'un système efficace de remontée et de suivi des satisfactions et insatisfactions des clients en matière d'accueil

PARTICULARITÉS PÉDAGOGIQUES

- > Echanges d'expérience
- > Alternance d'apports théoriques et de mise en pratique
- > Simulations de situations de contact avec des clients construites à partir de cas réels vécus par les participants

