



Formation sur 14h
2 jours



INTER : 58.0000 CFP p/p



Toute personne en contact avec la clientèle, employé en magasin.

Aucun prérequis nécessaire



Pédagogie active

Apports théoriques, réflexion et sur des échanges d'expériences
Études de cas pratiques, et des mises en situation.



15 ans d'expérience en négociation commerciale avec les centrales d'achats pour le compte de multinationales et de PME Locale. Son expérience au contact des grandes surfaces lui confère une bonne vision des points de vente et des enjeux du point de vue du commercial.



Pour aller + loin

Mener un entretien de vente



Sophie / Sylvie

Tel. 410 400

Info@scienteo.com

s.molinier@scienteo.com

Relation Client

Accueil client et mise en rayon

Objectifs

- Mettre en place une communication efficace avec le client et son responsable.
- Acquérir ou améliorer des comportements professionnels permettant d'établir une relation de confiance avec le client.
- Assurer la présentation marchande des produits dans le magasin.

Déroulé pédagogique

✦ Définir ce que l'on entend par « accueil de qualité »

- Réflexion autour de sa fonction d'accueil au sein de son organisation.
- Identification des enjeux et des objectifs d'un accueil qualitatif

✦ Connaître les fondamentaux d'une bonne communication

- Les principes de communication : communication verbale et non verbale
- Savoir être : établir une relation cordiale et professionnelle
- Savoir-faire : accueillir, informer et orienter le client ; rendre compte à son responsable

✦ Identifier les différentes étapes d'un accueil réussi

- Établir un premier contact et une prise en charge de qualité
- Déterminer les besoins et les attentes de son interlocuteur
- Construire une réponse personnalisée pour informer, orienter ou conseiller
- Soigner sa prise de congé : laisser une bonne impression pour fidéliser le client

✦ Aider au suivi de l'assortiment sur la surface de vente

- Approvisionner le rayon
- Connaître l'assortiment du rayon
- Respecter la mise en valeur des produits en rayon, et dans la zone promotionnelle
- Réaliser les comptages, suivre les stocks et établir le réassort des marchandises
- Connaître les différents types d'inventaire