



Durée : 2 j / 14h



Public

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

Aucun prérequis nécessaire



Pédagogie active

Apports théoriques, exercices et échanges d'expériences.

Observations et cas pratiques.

Evaluation formative.



Profil intervenante

Consultante et formatrice en relation client.



Pour aller + loin

Mener un entretien de vente



Tel. 410 400

Info@scienteo.com

s.molinier@scienteo.com

Relation Client

Valoriser l'accueil client et la mise en rayon

Objectifs

- Accueillir et conseiller le client.
- Développer ses compétences de mise en rayon et de merchandising.
- Connaître les mises en scène pour vendre.

Déroulé pédagogique

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

- Réfléchir autour de la fonction d'accueil : savoir-être et savoir-faire
- Découvrir les principes de la communication verbale et de la communication non verbale
- Identifier les enjeux et les objectifs d'un accueil qualitatif
- Appréhender les attentes des clients
- Répondre aux besoins des clients et les conseiller

✦ Développer ses compétences de mise en rayon et de merchandising

- Réceptionner et stocker les marchandises
- Participer à la gestion des flux et des approvisionnements
- Préparer ses ventes
- Mettre en rayon et effectuer le réassort
- Participer à la démarque
- Travailler en équipe
- Appliquer les techniques de merchandising

✦ Connaître les mises en scène qui invitent à l'achat

- La Communication sur le Lieu de Vente
- Les secrets d'une ILV (Information sur le Lieu de Vente) visible et efficace
- Concevoir et implanter la PLV
- Utiliser les vitrines, l'ambiance et les sens pour vendre