



## SAVOIR ACCUEILLIR LE CLIENT EN MAGASIN

- VM13

### Objectifs de la formation

Accueillir le client, de découvrir sa demande et de l'orienter

### Objectifs pédagogiques

Savoir écouter son client pour l'orienter et lui présenter les articles répondant à son besoin

### Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

### Public visé

Salarié en activité

### Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

### Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques. Face à face pédagogique interactif établi dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

### Durée

14 heures

### Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

## + INFOS

Pour toute information et inscription

**Florence KRECINA**

**f.krecina@filea.eu**

**03 88 15 58 65**

### Programme de la formation

Les enjeux de l'accueil

- L'image que l'on véhicule
- Situation de la personne accueillie, ses motivations, ses attentes

Le cadre de l'accueil

- La présentation physique
- L'attitude face aux clients
- L'écoute active
- Adapter l'accueil à chaque situation
- Savoir rester dans un cadre d'accueil positif
- Créer un climat de confiance

Maîtriser les techniques de communication

- Communication verbale
- Communication non verbale

Savoir se maîtriser

- Gestion du stress
- Affirmation de soi
- Reformuler le besoin
- Gestion des situations difficiles

Gestion de la demande client

- Savoir l'orienter
- Le rassurer
- Assurer l'interface
- L'accompagner vers le rayon
- Présentation produit

### Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

### L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, animation d'une séquence de formation, QCM.

### La validation

Attestation descriptive de formation

### Prix de la session

Intra : 2100.00€

Inter : 320.00€

Mise à jour 171206