



IDENTIFIER LES BESOINS DE SON CLIENT - VM15

Objectifs de la formation

Détecter la demande de son client placée dans son contexte

Objectifs pédagogiques

Savoir découvrir les besoins de son client par un questionnement adapté

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

21 heures

Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

Programme de la formation

Les outils de la découverte

- Ecoute active du client
- Le questionnement opportun
- La vérification de l'intérêt du client
- Le langage positif

La méthode de découverte des besoins

- Les 3 besoins émotionnels
- Les 3 besoins rationnels
- S'assurer de l'implication du client
- La découverte de son contexte

La connaissance des produits

- Les tissus naturels
- Les tissus synthétiques
- les cuirs

La gestion de la relation en magasin

- maîtriser le stress de l'affluence
- la réactivité tactique du vendeur
- Inviter le client à la caisse
- La fidélisation du client

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 : 480.00€

+ INFOS

Pour toute information et inscription

Florence KRECINA

f.krecina@filea.eu

03 88 15 58 65

Mise à jour 171206

La Porte de France - 25 rue de Lausanne
67000 Strasbourg

T.03 88 15 58 68 - F.03 88 15 58 69

contact@filea.eu

SARL au Capital de 103000€ | RCS STRASBOURG B413033093
SIRET 41303309300043 | APE 8559A