SKILL & CO.



FORMATION ACCUEIL CLIENTELE

4 jours . 5 Modules . Ateliers Pratiques – Exercices

PROGRAMME DE FORMATION ACCUEIL CLIENTELE



Public concerné

Tout professionnel (commerçants, indépendant, artisan, vendeur) souhaitant intégrer la qualité d'un accueil clientèle à son commerce.

Pré-requis

Aucun

Objectifs opérationnels

- Être capable d'assimiler les enjeux de l'accueil clientèle
- Être capable d'identifier les bases de l'accueil clientèle
- Être capable d'utiliser les techniques de communication en magasin
- Être capable de valoriser l'image de l'entreprise via son discours
- Être capable d'établir un dialogue pertinent avec les parties prenantes

Durée/ Tarif

28 heures/ 700 euros net de taxe par stagiaire.

Moyens pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers, de simulations et de débriefings.
Approche immersive et participative.
Supports : fiches outils, vidéos, checklists de service, support papier et numérique.

Processus d'évaluation

Notre processus d'évaluation est mis en place à travers une évaluation en amont et en aval de la formation.

Accès à la formation

Sur entretien téléphonique.

Accessibilité

Les dates de formations sont choisies au moment de la contractualisation (à minima dix jours après la contractualisation). L'environnement doit être approprié à la formation (vérification au cours d'un rendez-vous préalable). Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter afin de permettre l'étude et les propositions organisationnelles relative à votre situation.

Type de reconnaissance

À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation est remise au participant. Cette formation est non certifiante et ne donne lieu ni à la délivrance d'un diplôme, ni à un titre professionnel, ni à une certification inscrite au RNCP ou au Répertoire spécifique.

Financement possible

Financement par l'employeur dans le cadre du Plan de Développement des Compétences (PDC)/ Prise en charge par un Opérateur de Compétences (OPCO)/ Financement par France Travail, sous réserve d'éligibilité/ Financement personnel (autofinancement)/ Autres dispositifs de financement selon la situation du bénéficiaire. Les possibilités de financement sont soumises aux conditions d'éligibilité et aux critères de prise en charge des organismes financeurs.

Matériel

Aucun.

SKILL &CO.

CONTENU DU PROGRAMME



JOUR 1

Module 1 : Assimiler les enjeux de l'accueil client pour un magasin ou boutique (3h)
Professionnaliser le cadre de l'accueil client en magasin.
Appréhender la situation de la personne accueillie.
Identifier ses motivations.
Capitaliser sur ses attentes.
Identifier les sources de mécontentement ou les frustrations pour mieux anticiper.
Situer son style d'accueil dans différentes situations.
Réaliser un inventaire des situations et comportements à adopter en fonction des situations.
Renforcer les attitudes positives et faire d'une force ses points "négatifs".
Ateliers : Mise en situation démarrage d'un accueil et correction collective.

Module 2 : Identifier les fondamentaux de l'accueil en magasin (4h)
Identifier les points essentiels de l'accueil en magasin.
La posture à privilégier à l'accueil.
Le vocabulaire professionnel et propre à la culture de son entreprise.
Le sourire et le savoir être !
Assurer la prise en charge du client : les demandes clés.
La demande d'information sur un produit ou un service.
La demande technique.
Ateliers : Visionnage vidéo LES BASES DE L'ACCUEIL AU SEIN D'UN COMMERCE et travail sur la posture et le comportement.

JOUR 2

Module 3 : Appréhender les techniques de communication à l'accueil (7h)
Assimiler les principes de la communication verbale et non verbale.
Savoir installer un climat de confiance entre le client et le personnel.
Gérer les situations difficiles en maîtrisant son stress ou ses émotions.
Savoir s'affirmer et conduire un échange efficace et professionnel.
Exercice : Création d'un scénario de vente (accueil, déroulement et conclusion) et démonstration par groupe.

JOUR 3

Module 4 : Valoriser l'image donnée, l'image de votre entreprise dans votre fonction d'hôte/hôtesse d'accueil (7h)
Maîtriser les enjeux d'une présentation soignée.
Comprendre l'importance de la communication verbale et le non verbal où comment communiquer avec professionnalisme.
Mise au point sur la congruence verbale et non verbale : retour sur des principes en communication.
Ateliers : Mise en situation par binôme de débat sur l'image de son entreprise.

JOUR 4

Module 5 : Diriger un dialogue, échanger avec un visiteur, client ou fournisseur (7h)
Poser les bonnes questions (typologie des questions essentielles pour conduire un entretien).
Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation).
Savoir quand/ comment répondre ou ne pas répondre aux questions.
Choisir ses arguments (quel type d'argument pour quelle réponse).
Ateliers : Evaluation finale.



Pour vous inscrire à cette formation, veuillez nous contacter :

: 07 81 19 95 97
@ : contact@skillandco.fr