

COMMERCE

Fondamentaux du commerce

Accueil des clients

Formation à destination des personnes en charge de linéaires Formation basée sur l'interactivité (exposé théorique, quizz, étude de cas, jeux de rôle)

L'IMPORTANTCE DE L'ACCUEIL

Introduction : l'accueil, un levier puissant de fidélisation.
Comment mon client perçoit-il mon magasin en termes d'accueil ?

LES PRINCIPES DE L'ACCUEIL

L'état d'esprit : l'accueil, art de vivre
La présentation
La gestion des préjugés
Les valeurs de l'empathie
L'écoute active

ACCUEIL PHYSIQUE

La présentation physique
La gestuelle et la communication corporelle (principes de gestuologie)
Les comportements

MIEUX GERER LES CONFLITS ET LES RECLAMATIONS

Quels sont les différents types de clients que je peux rencontrer ?
Quels comportements avoir face aux clients difficiles ?
Comment gérer les conflits ?


LES ATTITUDES ET COMPORTEMENTS


Les mots de l'accueil (les mots pour le dire et les expressions à éviter).
La gestion des situations difficiles et des conflits.
Attitudes physiques et psychologiques (l'importance du sourire et l'aptitude à gérer son stress : savoir dédramatiser, relativiser et finalement positiver chaque situation).
L'attitude (ergonomie et organisation efficace du poste).
L'expression orale : la respiration, le débit, le rythme et le ton (musicalité de la voix).
Conseils pour mieux accueillir.
Application pratique.

Au terme de la formation, le participant sera en capacité de renforcer la qualité de l'accueil, de fidéliser la clientèle et de développer une image positive du magasin en maîtrisant les techniques d'accueil.

D'autres besoins en
management, coaching ou
sur la gestion et le dévelop-
pement de vos Ressources
Humaines :

 03 26 08 10 94

 reims@rh-partners.com

 www.jarryconseil.fr
www.rh-partners.com

Groupe de 5 à 12 personnes

1 jour

Tarif à partir de 1200 € HT