

PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION

DIGIFLASH 1 - Relation client en magasin - 1 heure e.Learning

PUBLIC CIBLE	PRÉ-REQUIS	NIVEAU	DURÉE ESTIMÉE
Tout public	Savoir naviguer sur le Web et gérer ses mails et connexions diverses en toute autonomie	Savoir lire et comprendre le Français	1h00

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- A la fin de cette formation de 60 mn vous serez en mesure de
 - o Nommer les 7 étapes de la relation client en magasin
 - o Mesurer succinctement l'intérêt d'un accueil de qualité
 - o Découvrir 2 ou 3 types de questionnements simples et applicables tout de suite
 - o Décrire le processus du conseil client
 - o De comprendre l'intérêt de l'argumentation efficiente
 - o De décrire deux types d'objections
 - o De découvrir que la fidélisation est un processus

APTITUDES

Capacité d'appliquer un savoir et de découvrir un processus : les 7 marches

COMPETENCES

Illustration des savoirs de bases avant de faire une formation approfondie

CONTENUS PÉDAGOGIQUES

- Programme - Description des 7 marches de l'escalier de la relation client en magasin - 8-10 mn par marche
- - o La préparation
 - o Le premier accueil

- o La prise en charge par la découverte
- o L'argumentation
- o Les objections
- o La réponse aux objections
- o Renforcer la relation
- o La fidélisation

METHODES MOBILISEES

Accès à une plateforme de formation en ligne (LMS) très ergonomique permettant aux apprenants d'utiliser les outils d'apprentissage en ligne pendant 1 mois
Notre LMS héberge le contenu élaboré selon une stratégie de formation spécifique simple et permet de répondre aux questions par chat ou mail dans les 72 h.
Pour une assistance plus complète et avoir accès aux documents et outils complémentaires d'études il faut passer la version payante DiGiFlash 3

MOYENS TECHNIQUES

Ordinateur récent Windows 10 et navigateur Chrome dernière mise à jour obligatoires.
Une connexion internet HD (pas d'ADSL). Wifi dernière génération (sinon préférer connexion filaire RJ 45). Connexion sur smartphone 4 G en modem
Si pas d'autres solutions nous contacter

MOYENS D'ENCADREMENT

Une heure d'activité asynchrones par séquences courtes de 8 - 10 mn ponctuée par des Quiz
Visionnage en toute autonomie sur LMS

MODALITES D'EVALUATION

Les résultats des Quiz permettent une auto évaluation simple

MODALITÉS D'ACCÈS

PMR

DURÉE D'ACCÈS

Sous 72 heures après validation de inscription

TAUX DE REUSSITE

DEBOUCHES

Cette initiation peut permettre d'évaluer la possibilité d'engager une formation plus longue et de s'orienter vers la vente conseil en magasin de proximité ou bio