

PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION

DIGIFLASH 3 - Relation client en magasin - 3 heures e.Learning

PUBLIC CIBLE	PRÉ-REQUIS	NIVEAU	DURÉE ESTIMÉE
idem DigiFlash 1	Savoir naviguer sur le Web et gérer ses mails et connexions diverses en toute autonomie	Aucun mais nécessaire de savoir lire, écrire et comprendre le Français	3h00

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Décrire les 7 étapes de la relation client en magasin
Découvrir l'impact de l'expérience client sur le développement commercial
Comprendre l'intérêt de la découverte du client et de ses attentes au delà du seul produit
Découvrir la méthode CAP le processus du conseil client
De comprendre que l'argumentation efficace n'est pas unique
De décrire 5 types d'objections et leurs réponses
Imaginer un système de fidélisation

APTITUDES

Capacité d'appliquer un savoir et de découvrir un processus : les 7 marches et de les illustrer par des exemples

COMPETENCES

illustration des savoirs de bases avant de faire une formation approfondie ou d'envoyer un CV pour une demande d'emploi en magasin

CONTENUS PÉDAGOGIQUES

- En plus du programme DigiFlash 1 d'une heure, 2 heures supplémentaires en toute autonomie avec des QUIZ "avancés" et leurs réponses
- Des documents, et e.book en pdf accessibles en téléchargement

METHODES MOBILISEES

Accès à une plateforme de formation en ligne (LMS) très ergonomique pendant 3 mois permettant aux apprenants d'utiliser les outils d'apprentissage en ligne
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 48 h avec une assistance plus complète et accès aux documents et outils complémentaires d'études n'existant pas avec DiGiFlash 1

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

Trois heures d'activité asynchrone en toute autonomie par séquences courtes de 8 - 10 mn ponctuées par des Quiz et complétées par des vidéos explicatives sur LMS

MODALITES D'EVALUATION

QUIZ avec ses résultats pour auto évaluation

MODALITÉS D'ACCÈS

idem DigiFlash 1 PMR

DURÉE D'ACCÈS

Sous 8 jours après validation de l'inscription et réception du paiement

TAUX DE REUSSITE

Formation non concernée

DEBOUCHES

Formation non concernée