

PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION

ACF1 - Accueil - Conseil - Fidélisation - 8h Oct

PUBLIC CIBLE	PRÉ-REQUIS	NIVEAU	DURÉE ESTIMÉE
<p>Demandeur d'emploi ayant une première expérience en face à face avec du public, Nouveau salarié en magasin spécialisé, Salarié en exercice souhaitant revoir ou mettre à jour ses méthodes</p>	<p>04 oct 21 - Participation à la classe virtuelle de lancement de 1h obligatoire, 05 oct au 10 oct 21 - Travail autonome à distance 30 mn. Préparation classe inversée pour le présentiel du 11 oct. à Bordeaux, Utilisation ordinateur ou smartphone ou tablette</p>	<p>En 08 h Blended (1h30 à distance et 06h30 en salles mixées) ce module propose aux salariés des magasins Bio, d'acquérir les savoirs théoriques de bases et méthodologiques leur permettant bien identifier les attentes des clients.</p>	<p>8h00</p>

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- A la fin de la formation de type Essentiel les apprenants seront en capable de :
 - o Décrire le processus d'accueil et son importance
 - o Interpréter les besoins des clients et les orienter en fonction
 - o Appréhender les objections des clients et trouver la réponse
 - o Repérer les éléments clés pour construire une stratégie de fidélisation.

APTITUDES

Des aptitudes pour la vente et le service à la clientèle, habiletés communicationnelles, relationnelles et de persuasion, autonomie, entregent, tact, politesse et diplomatie sont indispensables pour exercer le métier de vendeur conseil en magasin Bio., L'écoute, comprendre les besoins des clients, savoir y répondre de façon assertive et pertinente seront des aptitudes à solliciter et des compétences à valider par la formation continue.

COMPETENCES



Réussir l'entrée en relation et bien accueillir le client malgré les contraintes techniques, économiques ou sanitaires, Découvrir la pertinence de l'écoute active et du questionnement " non intrusif, humain et convivial" du client et la pratiquer, Découvrir la personnalisation de la prise en charge, Traiter les demandes de renseignements ou d'objections avec assertivité, Maîtrise du temps lors du traitement de la demande (efficience)

CONTENUS PÉDAGOGIQUES

- Accueillir
 - o Comprendre l'importance de la préparation et son impact
 - o Accueillir le client et se mettre à son écoute
 - o Découvrir ses attentes
 - o Apprendre à poser des questions sans être intrusif
- Conseiller
 - o Se préparer à argumenter de façon pertinente et avisée
 - o Orienter les clients avec des objections
 - o L'assertivité pour répondre aux clients plus difficiles
- Fidéliser
 - o Renforcer la relation par la promotion des valeurs et des animations pour avoir plus d'expérience client
 - o Repérer les actions défidélisantes
 - o Comment provoquer le retour client
- DÉROULÉ CE LA FORMATION
 - o Un premier RV pour le lancement de la formation de 1h avec le formateur et les autres apprenants. 8 jours avant le présentiel
 - o Puis travail en auto-formation de 1h30 maximum à réaliser dans la semaine avant le présentiel
 - o Un jour de présentiel de 06h30 avec une première partie type classe inversée sur le travail effectué dans la semaine, puis une deuxième partie en apports complémentaires
 - o Le repas de 1h30 maxi pris tous ensemble avec le formateur compte pour activité complémentaire

METHODES MOBILISEES

Pédagogie active Les participants avancent dans l'acquisition du savoir en interaction avec le formateur et le groupe. Ils sont acteurs de leurs apprentissages à travers des situations professionnelles concrètes. **Pédagogie enrichie** Nos dispositifs de formation allient diverses modalités pédagogiques en présentiel et en distanciel, via notre plateforme e-learning et notre panel d'outils numériques

MOYENS TECHNIQUES

Pour la partie en ligne avoir un ordinateur équipé suite Office Connexion internet HD si possible relie en RJ 45 (wifi provoque de nombreuses coupures Chrome dernière version pour le LMS Micro-casque obligatoire pour les classes virtuelles

MOYENS D'ENCADREMENT

Une partie synchrone en classe virtuelle avec le formateur et le groupe Une partie asynchrone en auto-formation dans la semaine en préalable à la formation ou vidéos explicatives ou document à étudier Une partie synchrone en salle de formation en présentiel sur un jour Accès à une plateforme de formation en ligne (LMS) très ergonomique permettant aux apprenants appartenir à une communauté virtuelle et utiliser les outils d'apprentissage en ligne. Accès au LMS et supports pendant 3 mois

MODALITES D'EVALUATION

Contrôle des acquis par logs sur les Quiz et exercices via la plateforme en ligne d'apprentissage (LMS). Exercice à présenter au groupe en fin de parcours. Liste d'émargement et attestation de présence.

MODALITÉS D'ACCÈS

Tous nos formateurs sont sensibilisés aux situations de handicaps. Nous veillons au respect des conditions d'accueil des Publics concernés.

DURÉE D'ACCÈS

A partir de 2 personnes en INTER Entreprise dans notre centre de formation à Bordeaux ou salle louée à cet effet en région proche des entreprises (Inter résidentiel). Nécessaire de se préinscrire plusieurs semaines avant. Calendrier semestriel publié en amont. Forfait groupe de 1 à 4 inscrits en INTRA Entreprise dans vos locaux ou salle que vous mettez à disposition ou à distance. Par petits groupes pour les salariés d'une même entreprise. Délai sous 8 à 15

jours après inscription et accord de financement. Possibilité de personnalisation de la formation et de fixer la date au choix de l'entreprise et selon disponibilités des salariés et du formateur.

TAUX DE REUSSITE

Non renseigné

DEBOUCHES

Le salarié d'accueil et de services à la clientèle (commande en ligne- SAV) accueille, renseigne et oriente la clientèle. Son activité est centrée sur la relation client commerciale, humaine, avisée et fidélisante.

