

# PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION

ACF03 - Accueil - Conseil - Fidélisation - "Premium" 18h

| PUBLIC CIBLE   | PRÉ-REQUIS   | NIVEAU  | DURÉE ESTIMÉE |
|--|--|---|---------------|
| <p>Elle complète savoir et savoirs faire par savoir-être et pratique de perfectionnement, En tireront particulièrement avantage ceux qui ont besoin de se perfectionner, d'évoluer</p> | <p>Web. Savoir Gérer ses mails. Savoir parler, lire, écrire le Français.</p> | <p>Avoir un première expérience vente produits ou services avec du public ( BtoC)</p> | <p>18h00</p>  |

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- A la fin de la formation de type "Avancé" 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 Découvrir et pratiquer la méthode CAP avec cinq cas différents
  - o Appréhender les objections des clients et argumente avec assertivité
  - o Reproduire une stratégie de fidélisation.
- Avec en plus par rapport au programme AVANCE :
  - o Élaborer collectivement une grille des bonnes attitudes face aux objections.
  - o Réaliser cinq scénarios incluant l'assertivité et les transposer en saynètes.
  - o En binôme, Imaginer et construire 2 stratégies 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

Cette formation qui entre dans le cadre de l'amélioration de l'employabilité des vendeurs conseils en magasin Bio en application de l'article L. 6321-1 du code du travail lorsqu'elle est pratiquée régulièrement permet de transformer certaines aptitudes en compétences :

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 Personnalisation de la prise en charge et proposer des conseils pratiques adaptés Traitement d'une demande de renseignements ou d'objections avec assertivité Maîtrise du temps lors du traitement de la demande ( efficacité), pouvoir faire à la fois de la mise en rayon ou autre et prendre en charge le client de façon efficace et rapide sans que celui-ci ait l'impression de déranger...

## 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 l'intérêt de l'écoute active et du questionnement avant de conseiller quoi que ce soit.
  - o Apprendre à poser des questions sans être intrusif
  - o Se mettre du point de vue du client pour comprendre ses attentes.
- Conseiller
  - o Donner des arguments vraisemblables et adaptés dans un contexte donné issu du questionnement.
  - o Orienter les clients avec des objections
  - o Comprendre les objections et découvrir l'intérêt de l'assertivité avec les clients 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
  - o Incarner les valeurs de l'entreprise.
- Approfondissement du programme Avancé avec mise en pratiques par Ateliers en présentiel
  - o Les bonnes attitudes pour répondre aux questions et objections des clients
  - o Ateliers et saynètes à partir des problématiques proposées par les apprenants
  - o Élaboration collective d'un livret des bonnes pratiques et attitudes « soft skills»
- Déroulé
  - o Un premier RV pour le lancement de la formation de 1h le avec 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 En plus par rapport à Avance, après les 2 jours présentiel : 2 h d'exercice à faire en autonomie afin de préparer une rétroaction 15 jours plus tard.
  - o La rétroaction, aussi appelée rétro-information, est une composante essentielle du processus d'évaluation. Elle permet au stagiaire de modifier ses actions et ses comportements afin de développer ses compétences et d'atteindre ses objectifs de stage. ... La Participation de l'apprenant stagiaire est indispensable.
  - o Puis 30 jours après classe virtuelle de 3 h avec : Résultats des exercices, compléments de formations
  - o Accès au LMS et supports pendant 3 mois

## 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. Notre LMS héberge d'une part le contenu élaboré selon une stratégie de formation spécifique, et d'autre part les outils d'évaluation et des formateurs et/ou tuteurs qui animent cette formation. Accès au LMS et supports pendant 3 mois

## 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

Partie synchrone : En présentiel en salle En classes virtuelles avec le formateur par groupe de 6 maxi Ateliers en sous-groupes. Partie asynchrone En autoformation avec vidéos explicatives ou petites séquences e-learning, des documents à étudier et exercices à faire pour classes inversées, des QCM, QUIZ... 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 et de suivre leur parcours

## 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. Nos respectons les conditions d'utilisation des salles de formations dans le contexte sanitaire du COVID 19. Pour la non utilisation des masques durant les formations nous veillons à la mise en place d'une organisation de la formation et à une configuration des salles permettant de garantir le respect des règles de distanciation physique. Nous nous assurons que nos formations qui sont organisées en dehors de nos locaux ( La Patio - Le Bouscat près de Bordeaux ) comme par exemple chez le client ou dans un lieu neutre, se déroulent dans le respect des gestes barrières.

## 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.

