

PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION

Accueil - Conseil - Fidélisation - Présentiel - 7h

PUBLIC CIBLE	PRÉ-REQUIS	NIVEAU	DURÉE ESTIMÉE
Tout salarié en magasin, Demandeur d'emploi ayant une première expérience en face à face avec du public		Aucun	8h00

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- A la fin de la formation les apprenants seront en capable de :
 - o Décrire le processus d'accueil
 - 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

Apprendre à Identifier les besoins des clients dès l'accueil, Apprendre à répondre par un premier conseil avisé et pertinent, Connaissance des produits et du magasin

COMPETENCES

Réussir l'entrée en relation et bien accueillir le client., Découvrir la pertinence de l'écoute active et du questionnement " non intrusif, humain et convivial" du client, Personnalisation de la prise en charge, Traitement d'une demande de renseignements, Maîtrise du temps lors du traitement de la demande

CONTENUS PÉDAGOGIQUES

- Identifier puis traduire les besoins de la clientèle grâce à un accueil soigné en vue de la conseiller et de la fidéliser
 - 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 et 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
- 1 heure DiGiFlash 1 Offerte

METHODES MOBILISEES

Un premier RV pour le lancement de la formation : 30-45 mn en visio avec formateur et les autres apprenants.

Puis 2 classes virtuelles de 2,5 h sur période de 15 jours avec 1,5 h de séquences de vidéos explicatives ou e-learning entre les classes virtuelles avec étude de documents. 30 mn de Feed back collectif puis RV individuel de 30 mn après le parcours.

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. 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.

MOYENS TECHNIQUES

I

MOYENS D'ENCADREMENT

Multimodalité distancielle favorisant la transposition et l'ancrage mémoriel en mixant des parties asynchrones et synchrones avec une grande place aux classes virtuelles ou aux ateliers en présentiel.

Formation encadrée par des formateurs (trices) de type "formateur 3.0 "ayant une longue expérience magasin dans la relation client et/ou dans l'animations d'équipes de vente.

Le formateur 3.0 est capable d'identifier les fonctionnalités, les limites et les bénéfices

des modalités pédagogiques digitales, il apporte les complémentarités pédagogiques entre le présentiel et le digital, et facilite et dynamise l'apprentissage par des dispositifs blended innovants et percutants.

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 3 personnes en INTER Entreprise dans notre centre de formation à Bordeaux ou salle louée à cet effet en région proche des entreprises(Inter résidentiel). Une formation à distance est une INTER entreprise. Nécessaire de se préinscrire plusieurs semaines avant. Calendrier semestriel publié en amont.

A partir de 1 personne en INTRA Entreprise dans vos locaux ou salle que vous mettez à disposition ou à distance. Par petits groupes (1 à 3, de 4 à 6, de 6 à 10 maxi) 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

-

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.