

## Développer les compétences d'accueil et de contact client

Les programmes de formation de CONSENSO sont adaptés et « sur-mesure »

### Public :

Les personnes concernées exercent des responsabilités à l'accueil des magasins, en tant que vendeurs.

<b>Prérequis :</b>	Être habitué à la relation Client
<b>Conditions d'accès à la formation :</b>	Test de positionnement
<b>Durée :</b>	2 jours
<b>Tarif :</b>	900.00€HT par participant
<b>Lieu :</b>	Intra-entreprise : France
<b>Nombre de participants :</b>	Maximum 8 personnes

### Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires s'approprient la posture adéquate en situation d'accueil

- En ayant correctement identifié les différentes missions qui leur sont attribuées
- En situant leur responsabilité dans l'organisation du magasin
- En identifiant les attentes des clients et en y répondant

### Programme :

**Comprendre et interagir avec son environnement :**

- Identifier l'organisation du magasin
- Utiliser de façon professionnelle les outils de communication
- Recueillir des informations essentielles

**Réussir sa prise de contact avec les clients :**

- Se présenter et présenter son entreprise
- Donner envie dès les premiers instants
- Ouvrir le dialogue

**Connaître et comprendre les besoins et les attentes du client :**

- Identifier les besoins et motivations
- Questionner pour identifier tous les besoins, questions ouvertes, fermées, etc.
- Adapter sa stratégie à un client
- Utiliser la reformulation en entretien de vente
- Savoir orienter le client

**Identifier et gérer les situations complexes**

- Montrer sa compréhension du besoin
- Définir le SONCAS
- Utiliser les outils de pour optimiser la gestion de son travail (matrice Eisenhower)
- Se préparer aux situations de stress pour y faire face

### Moyens pédagogiques

- Travail collaboratif sur les problématiques
- Analyse de l'attitude face à un client.
- Utilisation de la vidéo
- Bilan et recommandation des axes de progression.

### Remise d'une attestation de fin de stage en fin de formation

CONSENSO formation, 1 rue Georges Gouigoux, 60200 Compiègne

Mail : [contact@consenso-formation.fr](mailto:contact@consenso-formation.fr) – Tél : 03 44 20 32 54

SIRET : 82960824900019 code NAF : 8559A - N° OF 32 60 03155 60