

L'ACCUEIL DES CLIENTS EN POINT DE VENTE

effiCRM

DUREE : 1 jour

Code Formation : FOR023

BENEFICES

- Offrir un accueil d'excellence à chaque client en face à face
- Utiliser les étapes de la vente conseil pour améliorer la satisfaction client en point de vente

PROGRAMME

- ✓ Adapter son discours et son attitude aux motivations et attentes des clients
- ✓ Les techniques d'un accueil réussi en point de vente
- ✓ Eviter les sources de mécontentement et renforcer l'image de l'enseigne
- ✓ Les 5 étapes de la vente-conseil :
 - ▶ Questionnement
 - ▶ Proposition
 - ▶ Traitement des objections et rebond commercial
 - ▶ Validation
 - ▶ Conclusion
- ✓ Savoir proposer une vente additionnelle

*Ce programme peut être personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques.
Contactez-nous pour en savoir plus sur notre formule sur mesure*

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- ✓ Exercices pratiques et simulations

PREREQUIS

Connaitre les fondamentaux de la relation avec les clients

PUBLIC CONCERNE

Toute personne qui contribue à améliorer le la satisfaction client en point de vente par un accueil et un conseil de qualité

Complétez cette formation avec :

- ✓ Accompagnement individualisé
- ✓ La Relation Clients d'Excellence
- ✓ Techniques de communication orale

Les +
d'effiCRM

- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur, ancien responsable opérationnel, spécialiste de la vente-conseil