



Programme : « Relation Client et Qualité de Service »

PUBLIC

Managers – Directeurs.

PREREQUIS

Connaître l'offre produit

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Être capable de pratiquer, de façon professionnelle, un accueil standardisé.
- Être capable de promouvoir le concept de sa marque.
- Être capable de vendre plus, de fidéliser et d'offrir un service de qualité.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Comprendre l'importance d'un bon accueil-clients et professionnaliser sa pratique :

- Accueillir et accompagner les nouveaux clients,
- Reconnaître et valoriser « les habitués ».
- Effet de l'accueil chez le client- Les 3 cerveaux.

Comprendre l'importance des mots : mieux formuler pour vendre plus et mieux ;

- Suivre le plan de vente pour optimiser son panier moyen.
- Utiliser les mots noirs/les mots blancs.
- Reformuler -Formules valorisantes- Adjectifs qualificatifs
- Contourner les filtres de la communication, « Veuve Mouillet ».
- Questionner pour vendre.



Mieux proposer la carte de fidélité pour une meilleure fidélisation client

- Valoriser le produit (Le regard).
- Conceptualiser la carte de fidélité en mode « C.A.B. » (Caractéristiques, Avantages et Bénéfices)

Gérer et éviter les conflits

- Employer la méthode DESC

Gérer la file d'attente

- Equilibrer son environnement : Quantité-Qualité-Rapidité
- Standardiser ses indicateurs

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Théorie 50% - pratique 50%

Entraînement (mises en pratiques) et jeu pédagogique (jeu de plateau)

DURÉE DE LA FORMATION

7 heures

Animé par :

Déborah BELHASSEN ou Stéphane DELOISON

TARIF

1 350,00€HT/jour