

SATISFAIRE ET FAIRE FACE AUX EXIGENCES DU CLIENT

DATES DE FORMATION :
Session de formation
A définir

DURÉE DE LA FORMATION
14 heures (2 jours) minimum

MODALITÉS D'ACCÈS :
Inter-entreprise / Inscription
individuelle

Intra-entreprise (1 entreprise
SIREN identique)

L'accès à cette formation se fait sur
simple inscription

DÉLAIS D'ACCÈS :
Maximum 72H avant le démarrage
du dispositif

CAPACITÉ D'ACCEUIL :
En INTER : Minimum 6 personnes
et 12 personnes
En INTRA : A définir sur demande

FINANCEMENT
Plan de développement des
compétences / Financement
individuel

COÛT DE LA FORMATION
INTER : 300€/jour/personne
INTRA : Devis sur demande

ACCESSIBILITE
Formation accessible aux
personnes en situation de
handicap.



PRE REQUIS
Aucun prérequis nécessaire pour
suivre cette formation

PUBLIC
Toute personne salariée ayant à
recevoir des clients sur une
surface de vente pour assurer une
relation et/ou une vente de
produits et/ou de services

● LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, les apprenants doivent être capable de :

- **Acquérir et/ou renforcer sa culture de personnalisation du client**
- **Maîtriser les fondamentaux de la vente : de l'accueil du client à la prise de congé pour optimiser la relation client et la fidélisation**

● PROGRAMME DE LA FORMATION

- ⇒ Assurer la prise en charge d'un client en face-à-face sur la surface de vente
- ⇒ Développer une attitude d'écoute active et une communication adaptée et rassurante
- ⇒ Conduire un entretien de vente en magasin
- ⇒ Aider le client à s'exprimer, mettre en œuvre les techniques de questionnement et la reformulation
- ⇒ Découvrir les motivations d'achat (SONCASE) et appliquer les techniques de l'argumentation (CAP)
- ⇒ Répondre aux objections et proposer une vente additionnelle
- ⇒ Conclure la vente, rassurer le client et prendre congé
- ⇒ Rédiger la charte d'engagement de la relation client propre à votre enseigne

● CONTENU PEDAGOGIQUE

En amont de la formation : recueil des besoins et des attentes des participants

. Méthode : Envoi par mail un questionnaire individuel anonyme aux futurs participants

- Profil professionnel (Poste, ancienneté et expérience professionnelle)
- Compétences acquises et à acquérir et/ou à renforcer

Module 1 - Techniques de vente en magasin

- Les étapes de l'entretien de vente
- La découverte des besoins et des motivations d'achat du client
- Le repérage des signaux et des freins à l'achat
- La proposition commerciale adaptée aux besoins du client
- L'argumentaire de vente et la réponse aux objections
- La gestion des situations difficiles
- La conclusion de la vente et les ventes complémentaires
- La prise de congé et la fidélisation des clients

Module 2 - Optimiser la relation client et la fidélisation

- Introduction : retour sur la notion de service et de relation client
- L'enjeu économique de la préférence client
- Les conséquences d'une insatisfaction client
- La satisfaction client, vecteur de fidélisation
- Pourquoi une charte d'engagement de la relation client pour une enseigne ?

Livrable : la charte d'engagement de la relation client de l'enseigne

Chargée de développement :

Manon BISSON

0690 48.32.27

mb.districtformation@gmail.com

LIEU DE FORMATION

DISTRICOM FORMATION

immeuble Palmeraie

1^{er} et 2^{ème} étage

97122 BAIE-MAHAULT

0590 25 32 43

info@districtformation.com

www.districtformation.com

Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi

7h00 à 16h



**DISTRICOM
FORMATION**

● **MÉTHODE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

- . Méthodes pédagogiques actives prenant appui sur les compétences professionnelles
- . Pédagogie innovante par les applications, mises en situations professionnelles, jeux de rôles...
- . Connexion Internet haut débit, écrans interactifs, salles de formation
- . Accompagnement et suivis individualisés sur l'ensemble du parcours de formation
- . Équipe pédagogique composée de professionnels de la distribution et de la vente

● **DÉMARCHE D'ANALYSE DU BESOIN**

- . Un entretien est mené avec le responsable de l'entreprise afin de recueillir les besoins en formation et les objectifs stratégiques
- . Un questionnaire est envoyé une à deux semaines avant la formation aux futurs participants qui suivront la formation pour recueillir les pré-acquis, les attentes et les besoins exprimés pour adapter le contenu de la formation

● **VALIDATION ET SANCTION**

A l'issue du parcours, une attestation de fin de formation intitulée « satisfaire et faire face aux exigences du client » mentionnant les objectifs, la nature, la durée de la formation et les résultats de l'évaluation des acquis sera remise aux participants

● **DISPOSITIF D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES**

Évaluation de positionnement

Avant la formation, pour recueillir les pré-acquis, les besoins et les attentes des participants sous la forme d'un questionnaire en ligne pour adapter la formation.

Évaluation formative

Tout au long de la formation, l'intervenant valide les différentes étapes de la formation (QCM, échanges) pour s'assurer de l'acquisition des objectifs pédagogiques

Évaluation sommative

Les participants de la formation sont invités à rédiger une Charte d'engagement de la relation client pour leur enseigne

Évaluation à chaud

A la fin de la formation, les participants remplissent un questionnaire de satisfaction du dispositif dans lequel ils évaluent la qualité et l'utilité de la formation reçue

Évaluation à froid

Enquête à 3 mois auprès des anciens participants pour évaluer la transposition des compétences professionnelles dans leur milieu de travail



EURL - CODE NAF 8559A - SIRET 75163954300048 - OF 95 97 01764 97

Immeuble de la Palmeraie

Moudong Nord - 97 122 BAIE - MAHAULT

Tél : 05 90 25 32 43 - E-mail : info@districtformation.com