

# SERVIR ET FIDÉLISER SES CLIENTS

## RELATION CLIENT & VENTE

### Objectif :

Viser l'excellence en caisse et développer ses compétences relationnelles pour piloter le flux client et gérer toutes les situations du quotidien.

L'hôte(sse) caisse sera aussi plus à l'aise dans son travail et au quotidien par une communication mieux maîtrisée, l'ancrage de bons comportements et la mise en pratique des bons réflexes en caisse.



Durée : 7 heures en présentiel



Public : Tout collaborateur en contact direct avec la clientèle en magasin

1 550 € HT /groupe  
(INTRA)\*

250 € HT/pers.  
(INTER)\*

\*Frais de déplacement du formateur inclus

6 participants minimum

\*\* 6 part. min / 8 maximum

### Programme Matin

#### Quelle expérience faisons-nous vivre à nos clients ?

- Comprendre la notion d'expérience client
- Client promoteur / client neutre / client détracteur / client ultra-détracteur
- S'interroger sur les attendus et les insupportables clients

#### Être prêt à servir

- Equilibrer ses priorités
- Être représentatif de la marque
- Connaître son environnement

#### Valoriser ses actions

- Accueillir en montrant mon envie de renseigner
- Aider un client à faire un choix : en s'impliquant dans la découverte de son besoin
- Être force de proposition en valorisant ses produits et ses services complémentaires
- Encaisser /Contrôler/ proposer la carte de fidélité en s'assurant de l'état de satisfaction de

### Programme Après-midi

#### Gérer les situations complexes

- Accepter la demande et la réaction du client
- Rassurer son client et mener une action corrective
- Se faire aider d'un(e) collègue si nécessaire
- Présenter des excuses au nom de la marque si nécessaire

#### La mise en place de son plan d'actions

- Rédiger une charte de qualité de service client
- L'évaluation des acquis
- Les points d'actions, les moyens et les délais de réalisation



#### A l'issue de la formation, le/la stagiaire sera capable de :

- Préparer leur environnement pour accueillir et servir les clients
- Accueillir et de montrer un intérêt à ses clients
- Conseiller et de vendre à un client
- S'adapter aux différents comportements et différentes situations clients





**Prérequis :** Aucun

### Objectifs opérationnels

- Préparer leur environnement pour accueillir et servir les clients
- Accueillir et de montrer un intérêt à ses clients
- Conseiller et de vendre à un client
- S'adapter aux différents comportements et différentes situations clients

### Méthodes et moyens pédagogiques

- Le parcours d'apprentissage prévoit une alternance d'exposés théoriques, des exercices pratiques d'application et d'études de cas.

### Ressources pédagogiques

- Les ressources pédagogiques (supports de cours et documentations complémentaires jugées utiles par l'intervenant) sont remises lors de la formation par un lien de téléchargement envoyé par mail par votre RRH local.

### Moyens techniques

- Le parcours d'apprentissage prévoit une alternance d'exposés théoriques, des exercices pratiques d'application et d'études de cas.
- Avant la formation, l'apprenant renseigne en ligne sur invitation de connexion, un questionnaire d'Analyse du besoin afin :
  - Que le Formateur prenne connaissance de son activité et de son environnement de travail, de son niveau de compétence, de ses préférences d'apprentissage et des questions techniques particulières qu'il souhaite aborder
  - De valider que les objectifs opérationnels mentionnés dans la Fiche programme correspondent à ses attentes
  - De confirmer qu'il dispose des connaissances minimales ou prérequis mentionnés pour suivre avec aisance la formation (les solutions nécessaires pour les atteindre seront étudiées en amont de la formation).
  - D'exprimer en confidentialité, l'existence d'un handicap à prendre en compte par le Référent Handicap au niveau des moyens d'apprentissage

### Qualification des intervenants

- Nos intervenants sont tous des formateurs qualifiés, attentifs au renouvellement régulier de leurs compétences de formateurs, et sélectionnés avec soin par nos référent pédagogique.

### Méthodes et modalités d'évaluation

#### EVALUATION DES ACQUIS THEORIQUES ET/OU PRATIQUES

Cette évaluation est réalisée en ligne en fin de formation sur la base d'un questionnaire individuel. Elle permet de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs opérationnels par l'apprenant. La formation est sanctionnée par une attestation individuelle de fin de formation mentionnant le niveau d'acquisition de l'apprenant.

#### MESURE DE LA SATISFACTION DES APPRENANTS

Cette évaluation individuelle réalisée en ligne en fin de formation, mesure le niveau de satisfaction de l'organisation et des conditions d'accueil, des qualités pédagogiques du formateur ainsi que des méthodes, moyens et supports d'apprentissage utilisés. Elle fait l'objet d'un enregistrement en vue de l'analyse et du traitement des appréciations formulées en comité qualité.

### Modalités d'Accessibilité

- Afin de mettre en œuvre toutes les mesures d'accompagnement nécessaires à la formation de la personne en situation de handicap permanent ou temporaire, contacter en amont de la formation, notre Référent handicap, Madame **Lauriane RENOU** [lrenou@teract.com](mailto:lrenou@teract.com)/Tél. 06.28.54.80.60.