

## SERVIR ET FIDÉLISER SES CLIENTS

Hôte.esse de caisse / Conseiller.ère de vente –  
 Je prends mon poste (RELATION CLIENT & VENTE)



Hôte.esse de caisse et / ou d'accueil,  
 Conseiller(ère) de vente



En salle de formation



1 journée présentielle (7 h)  
 Groupe de 6 à 8 personnes



INTRA : sur demande  
 INTER : 250,00 € HT/jour/personne  
 Frais de déplacement du formateur en sus

### Objectifs

**A l'issue de la formation, vous serez capable de :**

- Préparer votre environnement pour accueillir et servir vos clients
- Accueillir et montrer un intérêt pour vos clients
- Conseiller et vendre aux clients
- S'adapter aux différents comportements et différentes situations clients

**Prérequis** Aucun

### Compétences visées

- Accueillir les clients : Sens de l'accueil et de l'écoute client
- Esprit commerçant : Proposer des services complémentaires à la vente
- Capacité d'adaptation (gestions de flux de clients, contrôle, situations difficiles)
- Gestion de la caisse

Formation adaptée aux spécificités du client en termes d'enjeux et d'ambitions commerciales et intègre les chiffres clés du client (satisfaction client, fidélité, objectifs commerciaux).

### Contenu de la formation en salle de formation

1. Introduction
2. Quelle expérience faisons-nous vivre à nos clients ?
3. Être prêt à servir
4. Valoriser ses actions
5. Gérer les situations complexes
6. La mise en place de son plan d'actions

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques et mises en situation et exercices (individuels et en groupe),
- Quiz en salle
- Remise d'un livret pédagogique pour mise en place de plans d'actions et d'axes personnels de développement

### Dispositif de suivi de l'exécution des résultats de la formation

- QCM, Mises en situation
- Feuilles de présence
- Evaluation de la formation
- Evaluation des acquis de la formation
- Envoi d'une attestation après la formation

### Formateur(s)

Formateur confirmé, habilité par l'OF Campus Nature & Talents by TERACTION et membre de la communauté des formateurs partenaires Campus.