

Code FC 11 20 - Mise à jour 23/01/2023


**Formation**  
 Continue

**Démarrage**  
 Sur demande

## Objectifs et savoir-faire attendus

- o Comprendre les enjeux de la relation client
- o Être prêt à recevoir des clients
- o Créer un climat de confiance dès le premier regard
- o Adapter leur prise de contact à la typologie du client
- o Poser des questions appropriées pour comprendre les enjeux, les besoins, les contraintes, les attentes du client
- o Argumenter le produit/le service adapté
- o Traiter les objections éventuelles
- o Proposer et d'argumenter les produits/services complémentaires
- o Proposer les produits/services additionnels
- o Conclure la vente
- o Proposer ou valoriser la carte fidélité
- o Gérer les situations complexes et difficiles

## Contenu de la formation

- o Accueillir les clients
  - Saluer les clients de manière à ce qu'ils se sentent bienvenus ;
  - Adopter une posture appropriée à l'accueil des clients ;
  - Respecter la distance sociale avec vos clients.
- o Prendre en charge les clients
  - Adapter votre comportement d'accueil en fonction du type de client ;
  - Identifier le moment idéal pour aborder vos clients ;
  - Construire des phrases d'accroche efficaces pour entamer une interaction avec vos clients.


**Durée**  
**1 heure**
**Public**  
 Commercial, vendeur,  
 responsable retail,  
 responsable expérience  
 client, ...


**Tarifs**  
 Intra en entreprise : sur devis


**Pré-requis**  
 Aucun prérequis.


**Conditions de réalisation**  
 La configuration informatique minimale requise des postes des Apprenants pour accéder aux parcours e-learning est la suivante :  
 Configuration du poste informatique et du système d'exploitation :
 

- Processeur > 2 GHz dual core ;
- 2 Go de RAM ;
- Espace disque libre : 30 Go
- Résolution d'écran minimale : 1280 x 1024 ;
- Carte son et haut-parleurs ou casque audio recommandé
- Systèmes d'exploitation

# Accueillir les clients - e.learning

Code FC 11 20 - Mise à jour 23/01/2023

oDécouvrir les besoins des clients

- Mémoriser les questions à poser à vos clients pour identifier leurs besoins ;
- Adopter la bonne attitude pour accueillir les réponses de vos clients ;
- Valider les besoins clients détectés.

## Rythme et organisation de la formation

### Modalités pédagogiques

Des vidéos courtes d'experts, appuyées par des animations à l'écran  
Des activités pédagogiques simples types QCM/Vrai-Faux/Glisser-déposer...

Des fiches de synthèse à la fin de chaque unité d'apprentissage qui résume l'essentiel des notions abordées.

### Modalités d'évaluation

Des exercices de reformulation à la fin de chaque unité d'apprentissage.

## Accessibilité

Le site Novéha est accessible à tout public. Notre organisme est engagé depuis plus de 10 ans dans l'accueil des apprenants en situation de handicap - avec un référent handicap qui coordonne leur parcours

minimum : Windows 7 ou supérieur

Navigateurs internet prenant en charge les Parcours e-learning : Internet Explorer 10.0 ou supérieur, Edge, Chrome, Firefox, Opera, Safari 8.0 ou supérieur, Chrome.



### Modes d'évaluations

Questionnaire à Choix Multiples



### La qualité Novéha

➤ Taux de **satisfaction** des apprenants (2023) : **95%**

➤ Nombre total de **salariés formés** (2023) : **1 610**