

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

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 (2024) : **96%**

➤ Nombre total de **salariés formés** (2024) : **1 219**