

Gestion de la relation client

Objectifs

- > Connaître les principes de l'accueil client
- > Savoir identifier et mesurer les attentes des clients
- > Maîtriser le conseil à la vente
- > Réagir positivement en fonction des différents types de clients
- > Utiliser un langage commerçant

Publics

- > Magasins de proximité
Supermarchés
Commerces indépendants
- > Employé commercial
- > Manager de rayon
Chef de rayon
- > Directeur de magasin

Programme

- > **Accueillir le client :**
 - Pourquoi l'accueillir ?
 - Comment l'accueillir ?
- > **La règle des 4x20 :**
 - Les 20 premières secondes
 - Les 20 premiers centimètres
 - Les 20 premiers gestes
 - Les 20 premiers mots
- > **Penser en avantages ; le CAP :**
 - Caractéristiques
 - Avantages
 - Preuves / bénéfices client
- > **Utiliser un langage commerçant :**
 - Parler au présent
 - Etre positif
 - Supprimer les expressions « barbelées »
 - Gommer les mots « noirs »
 - Supprimer les expressions dubitatives
 - Parler au « vous »

Notes

.....

.....

.....

Organisation

- > **Durée :** 1 journée
- > **Lieu :** Salle de formation
Site en magasin
- > **Support de formation :**
Power Point, quizz,
jeux de rôle
- > **Date, tarif :** nous consulter

Rhône-Alpes



Établissement Public Local
d'Enseignement et de Formation Professionnelle Agricole