

k

- < Support de cours
- < Fiches pratiques

U

- < Vidéoprojecteur (en présentiel)
- < Ordinateur connecté à internet (en distanciel)
- < Paperboard (en présentiel)
- < Tableau et marqueurs (en présentiel)

)

Conformément aux exigences qualité de la formation, trois évaluations seront réalisées :

- < L'évaluation des connaissances en début de formation pour valider les pré-requis
- < Tests de connaissances sous forme de QCM à chaque fin de partie pendant la formation
- < L'évaluation des acquis en fin de formation pour valider l'évolution

Une attestation mentionnant les objectifs, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au participant à l'issue de la formation.

Nous informons préalablement en cas de situation d'handicap d'un stagiaire pour prendre les mesures nécessaires.

U

(prévoir 14 jours ouvrés) - Devis sur demande - Service sur mesure -

Inscription en ligne

Itinéraire pédagogique : Jour 1

Matin : 9h00- 12h30

Introduction

- Présentation et attentes de chacun
- Présentation de la formation et des objectifs

Partie 1 : Offrir un accueil physique de qualité

- Fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Soigner sa présentation pour donner une bonne première impression
- Prendre en charge visuellement et physiquement chaque client
- Connaître les mots à privilégier et à bannir
- Construire des phrases clés pour s'exprimer avec clarté et courtoisie

Après-midi : 13h30- 17h00

Partie 2 : Optimiser l'expérience client vis-à-vis de l'enseigne

- Comprendre les attentes des nouveaux clients en termes d'expérience-client
- Développer le sens du service pour mieux satisfaire
- Personnaliser la relation en considérant chaque client comme unique
- Mieux communiquer par l'écoute active et l'anticipation des questions
- Représenter les valeurs et le concept de l'enseigne

Mis à jour le 01/01/2023