

La relation client et l'expérience shopping

1 Les objectifs :

- Améliorer l'efficacité de ses équipes dans leurs relations avec les clients
- Comprendre et identifier les besoins des clients
- Acquérir des méthodes et des pratiques pour vous différencier de vos concurrents
- Proposer un parcours client omnicanal efficace

2 Public concerné :

- Toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation client interne et/ou externe
- Toute personne en contact avec des clients qui souhaite optimiser ses qualités d'accueil

3 Le programme :

- **Assimiler les notions fondamentales de l'accueil client**
 - Les principes fondamentaux : le SBRAM
 - Les gestes à adopter pour répondre efficacement à ses clients
 - Découvrir et connaître ses qualités de communicant
 - Convaincre les clients par son professionnalisme et ses compétences
- **Comprendre et identifier les besoins des clients**
 - Pratiquer une écoute active pour identifier les besoins
 - Comprendre les motivations et freins à la relation client
 - Renforcer la relation client pour fidéliser
 - Comprendre les enjeux et les bénéfices de l'expérience client
- **Se différencier au travers de ses équipes et de leurs comportements**
 - Se démarquer en offrant une véritable expérience client
 - Faire de chaque visiteur, un client privilégié et unique
 - Intégrer une dimension humaine et émotionnelle pour vous démarquer
 - Utiliser l'omnicanalité pour garantir les ventes

4 Modalités pédagogiques

- Evaluation diagnostique en amont de la formation
- Alternance entre partie théorique et pratique autour de mises en situation d'entretiens en réalité avec le secteur d'activité
- Questionnaires, tests avec autocorrection, brainstorming, partage expériences
- Pédagogie active, interactive et participative
- Remise d'un support théorique en fin de formation pour les stagiaires
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de participation à la formation
- Plans d'action et mise en place d'objectifs d'amélioration

5 Prérequis :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

6 Durée et tarif

- 2 jours (soit 14 heures) en présentiel
- Possibilité distanciel (accès internet obligatoire), AFEST compatible
- Lieu d'intervention sur le territoire
- Inter et intra-entreprise
- 12 stagiaires maximum
- 1 500€ HT