Le Conseil en Libre Service

Programme de formation

• Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront capables de réussir la rencontre et l'accompagnement du client dans le cadre d'un conseil en LS. Cette formation permet d'amener chaque participant à :

- Réaliser une vente en plaçant le client au cœur de son métier en tenant compte des enjeux commerciaux
- Comprendre son impact et son rôle dans l'acte de vente

• Public

Toute personne impliquée dans une relation client en libre service. Pas de prérequis à la formation.

• Pédagogie, animation, programme

La pédagogie permet à chaque participant de pouvoir échanger sur ses vécus et pratiques dans une atmosphère bienveillante.
L'animation de la formation est basée sur l'alternance d'approches théoriques et pragmatiques. Exercices pratiques et simulations.
Programme de formation :

- Établir un contact personnalisé
- Ouvrir l'échange avec le client, écouter la demande et y répondre
- Répondre aux attentes client (conseil, considération)
- Expliquer les caractéristiques du produit (techniques et utilisation), marquer la différence par rapport à un autre produit
- Questionner, reformuler pour bien comprendre la demande du client et l'orienter à bon escient.
- Répondre aux objections émises par le client
- Proposer un produit complémentaire, supplémentaire
- Conclure la rencontre
- Gérer une interruption provoquée par un tiers
- Gérer différents types de clients : agressif, indécis...
- Gérer une réclamation
- Adopter une attitude proactive
- Conclusion

• Prérequis à la formation

Aucun.

• Évaluation et/ou qualification

Livret pédagogique pour chaque participant en fin de formation, ainsi qu'un certificat de participation.

Lieu :

À définir avec le client (idéalement en résidentiel).

Nombre d'heures de la formation :

1 jour.
8 à 10 participants/session.

Langue :

Française.

Intervenant :

David SAUVAGEOT
(Psychologue du travail)
ou un intervenant RESILIENCE-RH

Contact :

RESILIENCE-RH
David SAUVAGEOT
6, place au bois
57100 Thionville
(+33) 3 82 56 62 67

info@resilience-rh.com

Dernière mise à jour le 05-11-2020