

Client de mon Rayon

Programme de formation

• Objectifs de la formation

Cette formation permet de sensibiliser les collaborateurs à la démarche d'amélioration de l'écoute relation client, notamment à partir de ce que disent les clients :

- Comprendre le client en se mettant à sa place
- Découvrir les difficultés qu'il rencontre dans son acte d'achat sur son parcours de courses.
- Ecouter ses besoins
- Mettre en place tout ce qui peut améliorer son vécu des courses et sa relation client avec l'enseigne (avant, pendant et après le temps de courses)

• Public

Toute personne impliquée dans une relation client.

• 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 en surface de vente.

Programme de formation :

- Ce que disent les clients
- Si j'écoutais mes clients
- Si j'étais client dans mon magasin
- Si j'étais client de mon rayon
- 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