Devenez la préférence *Client*

DOMAINE : Commerce de biens ou de services

Cette formation permettra à vos collaborateurs d'intégrer le concept du "savoir-conseiller" pour développer des ventes additionnelles.
De découvrir une méthode simple pour traiter les réclamations, grâce à des exemples concrets sur la qualité de service orientée Client.

MODALITES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Formation en présentiel (jeux de rôles, mises en situation, échanges d'expériences, brainstorming, travail individuel et collectif…)

Paperboard, Présentation Power point, Livret du participant, Livret de prises de notes, vidéo, outils numériques (klaxoon, digitali, digibuzzer, Kahoot, google form…), Portail web stagiaire

APPRECIATION DES RESULTATS

Évaluation des connaissances : Quiz amont/aval

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de ce module, vous saurez construire la fidélité du client à chaque contact, réaliser des ventes additionnelles, faire face et apporter une réponse satisfaisante aux possibles réclamations.

PROGRAMME

Accueil, prise de contact et mesure de niveau (icebreaker, mesure des attentes des stagiaires, quiz…)

- Satisfaire pour mieux fidéliser son client.
- Devenir le fournisseur référence de son client : identification des leviers.
- Gérer les situations d'insatisfaction.
- Conseiller efficacement son client pour mieux vendre
- Entretenir la fidélité client

Évaluation des attentes et des acquis

VALIDATION

Remise d'une attestation de participation.
La mention de réussite sera indiquée à partir de 70% de bonnes réponses au Quiz final d'évaluation des acquis de la formation.

DURÉE
1 jour (7 heures)

LES FORMATEURS
possèdent l'expertise professionnelle du secteur et/ou un titre de formateur professionnel d'adultes.

PRÉ-REQUIS
Maîtriser les bases du socle des connaissances : lire, écrire, parler français, compter
Test de positionnement

PUBLIC
Tout professionnel en lien direct avec les clients

NOMBRE DE PARTICIPANTS
4 minimum 10 maximum

ORGANISATION
Sur Site Client,
nous contacter pour une proposition de date
admin@onestepevolution.com

TARIF
Personnalisé, nous consulter
A partir de 700 €

ACCÈS
Les formations sont organisées dans une salle répondant aux conditions d'accueil des personnes à mobilité réduite (PMR).Pour toute autre situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter avant l'inscription pour que nous puissions étudier les possibilités d'adaptation de la formation.