***MÉTIERS***

*RELATION CLIENT : Pour un accueil commercial optimisé*

PRÉSENTATION | Cette formation a pour objectif de donner aux stagiaires les compétences nécessaires pour assurer de façon optimale les missions commerciales relatives à leur poste de magasinier.

**PROGRAMME FORMATION |** FORMATION OPTIMISER L’ACCUEIL CLIENTS

|  |  |
| --- | --- |
| OBJECTIFS | A l’issue de la session, les stagiaires seront capables de :   * Maîtriser les principes de l’accueil professionnel ; * Découvrir ou redécouvrir le Client ; * Valoriser l’image de qualité des services de l’entreprise ; * Conforter la relation Client ; * Analyser et gérer une situation de conflit avec les clients. |
| PRÉ-REQUIS | Aucun |
| PROGRAMME | ***I – Pratiques et posture relative de la fonction commerciale (accueil)***  Séquence 1 – Le client : représentations – typologies – attentes  Séquence 2 – Les bonnes pratiques de l’accueil commercial  Séquence 3 – La posture attendue du commercial à l’accueil  *Avec des temps de mise en pratique / exercice de mise en situation :*   * *Exercice de partage de bonnes pratiques ;* * *Exercice de mise en situation / expérientiel ;* * *Exercice de prise de parole.*   ***II – Relation client (accueil)***  Séquence 4 – Les basiques de la relation  Séquence 5 – Les grands principes appliqués à la relation client  Séquence 6 – La gestion de situations relationnelles spécifiques dont gestion de conflit / crise  *Avec des temps de mise en pratique / exercice de mise en situation :*   * *Exercice de mise en situation / expérientiel ;* * *Exercice de production collective ;*   **Bilan du parcours (temps de déclusion et évaluation à chaud)** |
| PUBLIC | * Magasinier * Vendeurs magasin |
| INTERVENANT | Formateur spécialisé |
| RESPONSABLE DE FORMATION | Jonathan THEVENET |
| MODALITÉS  PÉDAGOGIQUES | **Méthode**  L’approche pédagogique fait de nombreux emprunts à la méthodologie du coaching professionnel et à l’approche de l’Analyse Transactionnelle : inclusion / déclusion, questionnement, écoute active, feedback, expérientiels, partage d’expérience.  **Moyens pédagogiques**   * Selon les besoins de l’apprentissage, chaque séquence alterne : exercice de mise en situation (expérientiel, activité utilisant la pensée visuelle, écoute active, intelligence collective) et apports théoriques pour revenir sur les grands concepts des thématiques abordées. * Les travaux peuvent, selon les séquences, se décliner en temps de travail en solo, en binôme ou en groupe restreint avec des temps de restitution et de partage en format plénière. |
| DURÉE | 7 heures |