***MÉTIERS***

*OPTIMISER L’ACCUEIL CLIENTS*

PRÉSENTATION | Cette formation a pour objectif de donner aux stagiaires les compétences nécessaires à prendre conscience de son rôle commercial dans sa fonction de magasinier.

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

|  |  |
| --- | --- |
| OBJECTIFS | À 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 | Le stagiaire est sensible à l’économie et l’image de l’entreprise. |
| PROGRAMME | **| Tour de table : connaître le positionnement des stagiaires**  ***I - Professionnaliser son accueil***  *Les clés d’un accueil professionnel :*   * *L’écoute ;* * *Les règles de la communication ;* * *Le principe du sourire ;* * *La gestuelle ;* * *La présentation.*   **| Pause**  *Identification des besoins et attentes spécifiques :*   * *Gestion et régulation du flux Client ;* * *Découverte et reformulation des attentes ;* * *Prise de rendez-vous.*   **Rédaction d’argumentaires et mise en commun.**  ***II - Le rôle commercial de l’accueil***   * *Déterminer son avantage concurrentiel ;* * *Définir la typologie Client ;* * *Adapter l’offre au Client ;* * *Remettre le commerce au centre de la relation.*   ***Jeux de rôles d’argumentation services et échanges***  **| Déjeuner**  ***III – Anticiper et gérer les conflits clients***   * *Identifier et repérer les différents types de conflits ;* * *Mettre en œuvre des stratégies et modes d’intervention pour résoudre le conflit ;* * *Prévenir les conflits.*   ***Partage d’expériences : les situations conflictuelles les plus rencontrées au sein de l’entreprise.***  ***IV – appréhender les diverses techniques de résolution de conflits***   * *Accepter de ne pas tout maîtriser ;* * *Prendre en compte et distinguer les éléments émotionnels/factuels ;* * *Gérer l’agressivité ;* * *Mettre en place une stratégie gagnant-gagnant.*   ***Mise en situation par des Jeux de rôles d’argumentation et expérimentation du meilleur scénario de résolution de conflit.***  ***Bilan*** |
| PUBLIC | Magasinier, vendeurs magasin. |
| INTERVENANT | Formateur spécialisé |
| RESPONSABLE DE FORMATION | Jonathan THEVENET |
| MODALITÉS  PÉDAGOGIQUES | * Remue-méninges, échanges, mutualisation, et apports théoriques ; * Rédaction d’argumentaires services, jeux de rôles d’argumentation services ; * Animation et présentation du contenu sur supports PowerPoint. ; * Mise en situation, jeux de rôles. |
| VALIDATION | Certificat de réalisation. |
| DURÉE | 7 heures |
| COÛTS ET MODALITÉS | Pour connaître toutes les conditions d’accessibilité **(y compris pour les personnes en situation de handicap)**, les délais d’accès et le prix de chacune de nos formations : nous contacter. |