***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 |
| MODALITÉSPÉDAGOGIQUES | * 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. |