

L'accueil, partie intégrante de la fidélisation & de la relation client

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable secteur caisses,
Adjoint(e), Hôtesse d'Accueil.

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

ou en SCA ⁽¹⁾

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas « réalistes » et les cas « décalés »

pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

⁽¹⁾ formations organisées par la SCA pour un groupe de participants issus de différents magasins



Lieu d'informations par excellence, l'Accueil est le lieu de contact privilégié par les clients pour satisfaire une interrogation, lever un doute sur un prix, connaître la disponibilité des produits, exprimer leur satisfaction ou mécontentement quant à l'offre magasin.

Ce faisant, l'image du magasin se construit quotidiennement au travers de la qualité des échanges proposés par les hôte(esse)s clients.

Fort de ce constat, il est donc essentiel que les collaborateurs positionnés à l'Accueil fassent preuve d'ouverture d'esprit, d'écoute clients, d'un sens du service développé et soient aussi dotés d'un véritable esprit "commerçant".

Basé sur une approche structurée et professionnelle, l'Accueil rassure sa clientèle, désamorcer les situations conflictuelles et constitue un véritable

atout contribuant au renforcement de la fidélisation client.

Objectifs de la formation

Transmettre les valeurs et l'image de l'entreprise

Optimiser sa qualité d'accueil et de relation au poste accueil

Appréhender les savoir-faire et savoir-être de la fonction accueil

Programme

réf. : P.FO.AC F I R L

- **Agir sur les principaux leviers de la satisfaction client**
 - Identifier les principaux leviers de la satisfaction client
 - Utiliser à bon escient ces leviers pour garantir une relation client de qualité
- **S'adapter à son interlocuteur et à son environnement**
 - Identifier les différents types de clients
 - Identifier les principales motivations et besoins du client
 - Savoir gérer des situations de stress, prévention des conflits
 - Adopter un comportement approprié (gestion de soi)
- **Développer une qualité d'accueil et de relation référente pour fidéliser sa clientèle**
 - Construire une réponse claire et tournée en avantages client
 - optimiser ses modes de communication pour apporter une réponse satisfaisante
 - Répondre efficacement aux objections du client
 - connaître et promouvoir les services, concepts, promotions et événements proposés par le magasin