

## Tendre vers l'excellence relationnelle

Les nouveaux médias et modes de communication développés autour d'internet ont bouleversé l'accès à l'information et le rapport au temps. Dorénavant, les consommateurs se renseignent facilement par eux-mêmes, se forgent leurs propres opinions, acquièrent des compétences produits pour venir ensuite les confronter en magasin.



Dans cette démarche, les clients rehaussent leurs niveaux d'exigence. Ils attendent beaucoup plus de leurs interlocuteurs en magasin et n'hésitent plus à changer d'enseigne ou de canal de distribution s'ils n'obtiennent pas le service attendu.

### *Des collaborateurs préoccupés par la satisfaction des clients*



Cette évolution impose aujourd'hui aux collaborateurs magasins d'adopter une attitude « d'ambassadeur », capable d'instaurer une relation personnalisée, de qualité, en complète autonomie : je suis votre interlocuteur, je prends en charge votre demande et j'y réponds complètement.

Plus que jamais, la satisfaction et la fidélisation client requièrent des collaborateurs sereins, efficaces dans la gestion de situations diverses et les imprévues, capables de personnaliser et pérenniser la relation avec le magasin.

### Objectifs de la formation

- Favoriser la prise d'initiative pour créer la différence dans l'esprit du client
- Transformer l'ensemble des contacts client en opportunité d'excellence relationnelle
- Remettre au centre des préoccupations de chacun le client
- Développer le niveau général de satisfaction client grâce à l'implication de chaque collaborateur

## Programme réf. : P.FO. TEEXRE

- **Gagner en assurance grâce à une vision globale de son activité et son environnement**
  - Présentation des bouleversements technologiques et des modes de consommation.
  - Les conséquences sur les attentes et les comportements clients
  - La position du client : le remettre au centre, le considérer comme un VIP
  - Renfort des connaissances sur l'ensemble des services annexes proposés par son magasin et l'enseigne
  - Personnalisation de chaque conseil apporté
- **Personnaliser la relation avec le client et contribuer à son enchantement**
  - Apprendre à saisir chaque opportunité avec le client pour tisser et construire une relation unique et différenciante.
  - Favoriser la remontée d'informations et être force de proposition
  - Informer, éduquer, accompagner le client au travers des outils innovants du commerce : ticket dématérialisé, BRD, site comparaison de prix, quiestlemoinscher.com, club bébé
  - Mieux se connaître pour gérer le stress de la relation et savoir être chaleureux

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôtesse de caisse, hôtesse d'Accueil.

Ne nécessite pas de pré-requis

### ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site

### 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.