

- **Atelier Hôte(sse) Accueil (7 heures)**

Groupe de 5 à 6 participants

- ✓ Objectif
Optimiser sa qualité d'accueil et de relation sur le poste accueil (1er contact avec le client)
- ✓ Contenu
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
 - Identifier les principales motivations et besoins du client pour répondre au mieux à ses attentes
 - Ecouter attentivement le client
 - Poser des questions pertinentes
 - Reformuler pour s'assurer de sa bonne compréhension et orienter le client**Développer une qualité d'accueil référente**
 - Apporter une réponse qualitative à chaque besoin
Construire une réponse claire et tournée en avantages client
S'assurer que la réponse répond aux attentes du client
Répondre aux objections du client
 - S'adapter aux différents types de clients
Optimiser ses modes de communication pour apporter une réponse satisfaisante au client

- **Atelier ambassadrice –Tendre vers l'excellence relationnelle (7 heures)**

Groupe de 5 à 6 participants

- ✓ Principaux objectifs et résultats attendus
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
- ✓ Contenu
Des hôtesse ambassadrices du magasin, animées par l'excellence relationnelle
 - Découverte de façon ludique et décalée d'évidences permettant de remettre au centre le client (je considère chaque client comme un VIP)
 - Renforcer ses connaissances sur l'ensemble des services proposés par E.Leclerc afin de personnaliser chaque conseil apporté
 - Apprendre à saisir chaque opportunité avec le client pour tisser et construire une relation unique et différenciante.
 - Informer, éduquer, accompagner le client au travers des outils innovants E.Leclerc : ticket dématérialisé, BRD, quiestlemoinscher.com, club bébé