

Optimiser la relation client par la fidélisation des clients Scan Achat



Service fidélisant par excellence, le Scan achat séduit de plus en plus de consommateurs désireux de pouvoir maîtriser leur budget et en recherche d'un passage en caisse facilité et personnalisé.

L'hôtesse renforce le lien et la confiance du client ...

C'est pourquoi, l'hôte(esse) positionné(e) à ce poste, doit être en mesure d'assurer une prestation de service de qualité (assurer un accueil privilégié, de l'efficacité dans l'encaissement, prendre en charge les questions et apporter une réponse satisfaisante, remonter les remarques du client...) avec une approche structurée, professionnelle afin de renforcer le lien et la confiance du client envers le magasin.

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôte(sse)s de caisse confirmé(e)s

Recommandation : avoir déjà suivi l'équivalent d'une formation « lutte contre la démarque en caisse »

ORGANISATION

Durée : ½ journée (3.5 heures)

Atelier de formation sur site

METHODES

Travail de réflexion en petits groupes, jeux de rôle, séquence en caméra discrète.

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.

Objectifs de la formation

Etre ambassadrice du concept auprès de vos clients réguliers pour renforcer leur satisfaction et leur fidélisation
Savoir répondre aux objections des clients avec professionnalisme

Programme réf. : P.FO.FICLSA

- **Le Scan Achat : projet et enjeux**
 - ✓ Le Scan Achat: son fonctionnement, la typologie clients et son potentiel de fidélisation
 - ✓ Travail de réflexion par groupes sur l'intérêt d'installer les CLS en magasin
 - ✓ Les 5 mauvaises pratiques à bannir au quotidien
- **Les gestes et attitudes qui renforcent la confiance et la fidélisation du client**
 - ✓ Accueillir au Scan Achat : attentes client et personnalisation du discours
 - ✓ Discours et attitudes à adopter: cas de relecture, non relecture, relecture forcée, refus de relecture
 - ✓ Valoriser les avantages du service lors d'objections clients
 - ✓ Lutter efficacement contre la fraude en gardant une attitude positive