

Date de mise à jour du programme : 03/05/2021

**PUBLIC :**

Hôte, hôtesse d'accueil  
Vendeurs/Vendeuses en magasin  
Responsable de magasin  
Employé en grande surface  
Employé de commerce, distribution et vente de préférence.

**PRE-REQUIS :**

Fondamentaux de la vente, qualités relationnelles, bonne élocution.

**OBJECTIFS :**

Gestion d'un client physique  
Gestion d'un appel téléphonique

**DUREE ET LIEU :**

2 jours soit un total de 14h  
Lieu d'animation : sur le site du client ou dans nos locaux à Mérignies

**METHODES :**

Formateur : Mon objectif est d'aider les entreprises à améliorer les compétences des collaborateurs. Je mets en éveil les connaissances en utilisant l'aspect psychologique et émotionnel. Toutes mes formations sont accompagnées d'un coaching personnel. L'individuel dans le collectif ; Des apports théoriques et pratiques pour une application rapide en milieu professionnel. Optimiser la formation.

**TYPE D'ACTION :**

Développement et entretien des connaissances

**VALIDATION :**

QCM de validation finale

**PROGRAMME :****Jour 1:****Accueil face à face :**

- Brainstorming, échange avec le groupe
- Découverte : travail en binôme, jeux de rôle sur la posture
- Fell back en groupe
- Présentation vidéo (visualiser la posture)
- Construction de son bitmoji idéal pour l'accueil client

**Déroulement de la prise en charge d'un client à l'accueil**

- Accueil
- Qualification
- Traitement de la problématique
- Orientation
- Reformulation, contrôle satisfaction du client
- Prise de congé
- **Jeux de rôles**

**Jour 2:****Accueil Téléphonique**

- Brainstorming, échange en groupe
- Découverte, travail en groupe sur les compétences, les qualités, le comportement
- Fell back en groupe
- Mon poste : le relationnel, l'évolution dans l'entreprise
- Zoom sur le sourire
- Jeux de rôle : gérer le conflit, développer l'empathie, prise de recul

**Déroulement de la prise en charge d'un appel téléphonique : jeux de rôles**

- Accueil
- Qualification, filtrage
- Transfert des appels, méthode
- Reformulation, vérification de la satisfaction client
- Prise de congé

***Toutes les notions seront abordées à travers des jeux de rôles, quizz, ateliers...***

**QCM**

---

- QCM complété par les stagiaires
- Correction apportée en groupe

**Remplissage de l'enquête de satisfaction**

---

**Modalités de déroulement et moyens pédagogiques :**

- Evaluation au préalable des participants
- Formation en présentiel avec un formateur expert sur site client ou dans nos locaux (mentionné sur la convention)
- Un pc par participant (si besoin maximum 6 personnes)