

Préparer le passage d'un client Mystère : Développer son efficacité professionnelle



Références réglementaires

- Articles L 6353-1 du Code du Travail
- Les C.G.V sont consultables sur notre site Internet



Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



Public concerné

vendeurs, personnel au contact de la clientèle



Délais d'accès

Dates à convenir ensemble. Formation disponible toute l'année en présentiel ou à distance



Modalités d'accès

L'accès à nos formations peut être initié soit par l'employeur, soit par le salarié avec l'accord de ce dernier, soit à l'initiative propre du salarié



Accessibilité

Afin d'identifier les besoins, merci de contacter le référent handicap Michael KFI FA



1 800€



Cf Convention



1 à 8 personnes



14 H

➤ **Objectifs pédagogiques**

Au terme de cette formation, vous saurez :

- Maîtriser les process pour obtenir une évaluation client mystère satisfaisante
- Leur suggérer subtilement des produits qu'ils n'avaient pas prévus d'acheter
- Augmenter le ticket moyen
- Respecter la charte Relay

Méthodes Pédagogiques :

Cette formation alterne apports méthodologiques et de nombreuses mises en pratique et exercices.

Cette formation est adaptable en fonction des apprenants sur la durée et les exercices



CONSEILS

112, Avenue de Paris - 94300 VINCENNES

01 86 98 35 97 - michael.kelfa@gmail.com

EURL – Capital 5000 € – SIRET 499 839 074 000 22

Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 94075 2594

Préparer le passage d'un client Mystère : Développer son efficacité professionnelle

➤ **Programme de la formation**

- **Se situer dans l'entreprise**

Les objectifs de l'entreprise, du service

Les fonctions de chacun : image, statut et rôle

Se connaître dans son environnement professionnel :
identifier son propre rôle dans le service et ses objectifs

- **Développer une démarche qualité « Relation Client »**

Savoir-être : ses points d'amélioration

Savoir-faire : ses points d'amélioration

Valoriser son entreprise et soi-même : les 4 P.

- **Communiquer avec efficacité**

Les différents types d'attitude et ce qu'ils induisent

L'écoute active : les différents canaux de communication

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Être clair, concis, précis à l'oral et à l'écrit

- **Valoriser les étapes de l'entretien « Relation Client »**

Accueillir

Identifier la demande

La prendre en charge

Valider la compréhension et la satisfaction

Proposer ++

Conclure.

- **Maîtriser et organiser son temps**

Réduire les chronophages

Savoir se concentrer à 100%

Se fixer des objectifs réalistes

Déterminer les priorités



CONSEILS

Préparer le passage d'un client Mystère : Développer son efficacité professionnelle

- **Être opérationnel pour résoudre les problèmes**

Analyser la problématique

Envisager les différentes solutions possibles

Choisir la solution adaptée

Réagir en cas d'urgence

- **Mieux travailler avec les autres**

Apprendre à se situer dans sa relation aux autres

S'encourager et encourager les autres

Associer et déléguer

- **Moyens pédagogiques**

Cette formation alterne apports méthodologiques et de nombreuses mises en pratique et exercices.

Durée : 8H

Objectif : maîtriser les process afin d'obtenir une évaluation client mystère satisfaisante

Public visé : vendeur, personnel au contact de la clientèle

- **Modalités d'évaluation**

Tests, exercices et cas pratique

- **Formalisation à l'issue de la formation**

Délivrance d'un certificat de réalisation

- **Suivi de formation**

Feuilles d'émargement



CONSEILS

112, Avenue de Paris - 94300 VINCENNES

01 86 98 35 97 - michael.kelfa@gmail.com

EURL – Capital 5000 € – SIRET 499 839 074 000 22

Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 94075 2594