

FORMATION VENTE : VENTE EN MAGASIN

La relation client

VNT.37

PUBLIC CONCERNÉ

- Responsables des ventes
- Managers d'équipes
- Assistantes de caisse
- Vendeurs

Prix HT par session : 1530€

Durée : 3 jours

Dates des sessions :

21/09/2010 - 23/09/2010

08/12/2010 - 10/12/2010

22/02/2011 - 24/02/2011

25/05/2011 - 27/05/2011

21/09/2011 - 23/09/2011

07/12/2011 - 09/12/2011

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques
- Jeux de rôles
- Mises en situation de vente

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les fondamentaux de la communication pour valoriser l'image de son entreprise
- Savoir écouter pour répondre efficacement aux exigences de la clientèle
- Créer une relation de qualité pour fidéliser le client

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€

Durée conseillée : 3 jours

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

FORMATION INTER

PROGRAMME

- **Comment optimiser la relation client**
Identifier la clientèle
 - Ses Profils, ses motivations et ses attentesComprendre les enjeux de la Relation Client
 - L'Image de la Marque, la concurrence, la Satisfaction du client
- **Développer une communication efficace**
Véhiculer une Image Positive de l'entreprise
 - La Présentation, la Première Bonne Impression, la Prise de contactMaîtriser les canaux de communication
 - Le langage, la gestuelle, la voixSavoir s'adapter
Savoir Ecouter, Questionner
Présenter une Argumentation solide
- **Créer un climat de confiance avec le client**
Savoir être disponible et prendre le temps
Développer le Sens du Service
Mettre en valeur le client
- **Faire face aux clients difficiles**
Savoir prendre du recul
Analyser le mécontentement du client
Être à son Ecoute

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

Positiver le langage pour désamorcer
Pratiquer la Reformulation pour rassurer le client
Traiter l'insatisfaction

• **Capitaliser la relation client**

Tenir ses engagements et informer le client
Communiquer ses observations à la hiérarchie