

V3 22/04/2024

POUR QUI

La formation s'adresse aux personnes travaillant au contact des clients en magasin

EFFECTIF MIN/MAX

Format individuel

PRÉREQUIS

Cette formation digitale nécessite des prérequis techniques et matériels pour assurer la formation

MODALITÉS

Formation à distance
Accompagnement par le référent

DURÉE

4 heures



LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

À L'ISSUE DE LA FORMATION, L'APPRENANT SERA CAPABLE DE :

- Identifier les composantes de l'esprit de service permettant la satisfaction client



CONTENU DE LA FORMATION

LA GESTION DE LA RELATION CLIENT : TEST DE POSITIONNEMENT

LA NOTION D'ESPRIT DE SERVICE

1. L'esprit de service et son impact sur l'entreprise
2. Les enjeux de l'esprit de service
3. L'expérience client
4. L'intention et la perception client

LES 3 DIMENSIONS DE L'ACCUEIL

1. Comment atteindre l'enchantement client
2. L'importance d'accueillir un client au magasin



INTERAGIR AVEC LE CLIENT

1. Les 3 canaux de la communication
2. Le questionnement
3. Découvrir le type de client
4. Les questions à propos du concept

FACILITER L'EXPÉRIENCE CLIENT

1. Travailler en équipe
2. Renseigner le client en toute situation
3. Les annonces commerciales
4. Communication sur les réseaux sociaux

EVALUATION DE FIN DE FORMATION



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Activités pédagogiques pour s'entraîner à acquérir les notions clés
- Des exemples concrets issues de magasins de déstockage afin de faciliter l'appropriation.
- Des vidéos démonstratives pour visualiser les bonnes pratiques en situation client
- Un rappel des procédures essentielles à l'amélioration de la relation client en magasin.
- Des fiches téléchargeables avec les notions clés à retenir



NATURE DES TRAVAUX DEMANDÉS

Tout au long de cette formation, l'apprenant va réaliser des activités pédagogiques pour valider l'appropriation des notions clés. L'apprenant pourra développer sa réflexivité et s'entraîner, au travers d'études de cas spécifiques, à appliquer ces notions dans son magasin de déstockage.



ÉVALUATION

Pour ancrer ses acquis, l'apprenant se verra proposer les différentes modalités d'évaluation et d'entraînement :

- Des exercices de mises en situation et questions QCM pour ancrer les acquis.
- Une évaluation en fin de module sous forme de quiz
- Un questionnaire de satisfaction en fin de formation



VALIDATION DE LA FORMATION

L'inscription en formation à valeur d'engagement de participer à l'intégralité de la formation.

La validation de la formation par l'apprenant se fera à travers les statistiques de la plateforme, validant la réalisation effective des modules.

L'apprenant validera l'intégralité de sa formation par l'atteinte d'un seuil de 70% au quiz final.



MOYENS MIS À DISPOSITION DE L'APPRENANT

Dans le cadre de sa formation à distance, le stagiaire bénéficie de l'accompagnement pédagogique du référent du parcours grâce au forum de la plateforme.

Pour réaliser sa formation à distance, le stagiaire prendra connaissance des prérequis techniques et devra être équipé d'au moins un appareil (ordinateur, tablette, smartphone), connecté à Internet, et d'un casque audio pour réaliser sa formation à distance.

Une assistance technique sera assurée par l'équipe digitale Orizon pour toutes les questions techniques, notamment l'aide à la connexion et la découverte de l'environnement de la plateforme.

Le délai moyen de réponse est de 48h.



ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Cette formation est adaptable aux besoins spécifiques. Un référent handicap est à votre disposition.



INTERVENANT

Les référents du parcours sont des formateurs expérimentés ayant une grande expertise du métier dans le milieu du déstockage.