

Animation et développement d'un point de vente

Valoriser l'image en développant un climat convivial et un bon accueil

COMPETENCES VISEES

-) optimiser l'accueil
-) gagner en relation client
-) valoriser l'environnement

Créer un cadre d'accueil convivial

Développer l'attractivité

-) la vitrine et la publicité
-) la mise en valeur de l'étalage
-) le choix des produits
-) la simplification de l'offre
-) les univers familiers
-) l'image de marque

Construire une relation client

-) L'accueil convivial
-) La prise de contact
-) Le conseil et l'écoute
-) Le management en techniques d'accueil

Améliorer sa relation client

-) Le temps et les besoins du client
-) L'écoute active et les besoins
-) Le conseil comme atout vente
-) Les objections : faire face et conclure
-) La prise de congé

Faire face aux situations complexes

-) L'écoute et la reformulation
-) Les solutions à proposer
-) La satisfaction du client : cible unique

Fidéliser la clientèle

-) Le traitement des insatisfactions
-) Les mesures correctives et préventives
-) Les actions de développement

Public

Tout public

Pré requis

Connaissance des bases en vente

Durée

2 jours

Suggestion de compléments

La gestion des litiges clients

Les techniques de vente en boutique

Développer ses compétences de vente

Les clés du management

Développer son leadership relationnel

Gestes et postures

Les + pédagogiques

Mise en situation contextualisée

Adaptation aux spécificités du secteur d'activités

Agence de St Jean d'Angély

6 Avenue Pasteur
17400 SAINT JEAN D'ANGELY
05.46.32.65.16
contact@envolformation.com

Agence de La Rochelle

10 Rue de Suède
17000 LA ROCHELLE
09.53.09.78.15
larochelle@envolformation.com

Agence de Niort

85 Rue Saint Jean
79000 NIORT
09.80.63.29.73
niort@envolformation.com