

PUBLIC VISE

Toute personne souhaitant développer ses compétences d'animation sur un point de vente.

OBJECTIFS

A la fin de la formation, le stagiaire sera capable de valoriser son image de marque en créant un climat convivial, d'optimiser les deux éléments principaux d'un bon accueil : le visuel et l'humain

PROGRAMME DE FORMATION

Aménager un cadre d'accueil

- Soigner l'attractivité du magasin
 - La vitrine
 - L'étalage
- Renforcer l'impact de son image de marque
 - Sélection des produits adaptés au besoin du client
 - Simplification de l'achat par une offre claire
 - La valorisation des produits
 - Créer une ambiance adaptée aux produits

Développer l'accueil

- Mon premier talent, mon apparence
- Le langage et les mots pour le dire
- Développer son articulation
- Accueillir avec un esprit positif
- Analyser les langages du corps, les signaux

Détecter les attentes des clients

- Découvrir les besoins du client par méthodes de questionnements efficaces
- Pratiquer l'écoute active
- Argumenter et répondre aux objections

Gérer les relations délicates

- Prendre le temps d'écouter
- Rassurer et sécuriser

Fidéliser sa clientèle

- Conclure la vente
- Adopter une attitude positive en cas de non-achat
- Donner au client l'envie de revenir

Méthodologie :

Cette formation se déroulera selon les principes de la pédagogie : ternaire (découverte, formalisation, application), active (techniques de jeux de rôles, études de cas, simulations, échanges entre les participants), et centrée sur l'apprenant (analyse de pratique, auto-diagnostics, tests...)

Pré-requis

- Aucun

Durée

- 2 jours.

Qualification

- Attestation de formation

Nombre de participants

- 8 maximum.

Conditions matérielles

- Salle, tables et chaises,
- Mur clair pour projection,
- Tableau papier ou tableau effaçable.