

Formation vente/commerce/accueil

Objectifs de la formation :

Pour le 1er module :

- ✓ Assurer une veille commerciale ;
- ✓ Conseiller le client ;
- ✓ Améliorer la satisfaction client ;
- ✓ Fidéliser le client.

Pour les 2ème et 3ème modules :

- ✓ Gérer les commandes fournisseur et client ;
- ✓ Améliorer sa mise en rayon ;
- ✓ Pratiquer les règles d'hygiène et de sécurité ;
- ✓ Savoir fixer un prix ;
- ✓ Améliorer son merchandising ;
- ✓ Conquérir une nouvelle clientèle.

Pour le 4ème module :

- ✓ Gérer l'accueil du public ;
- ✓ Satisfaire et fidéliser le public ;
- ✓ Gérer les flux et les conflits ;
- ✓ Gérer les réclamations.

Notre organisme propose essentiellement des formations sur mesure et à ce titre modulable, c'est pourquoi, après avoir effectué une étude de vos besoins par notre conseiller et sélectionné la durée à consacrer à la formation, vous pourrez sélectionner parmi les modules ci-dessous :

Programme

MODULE 1 : Conseiller, suivre les ventes et fidéliser
Connaître le marché et déterminer la zone de chalandise
Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente
Caractériser les produits
Identifier les composantes du prix
Préparer ses outils de vente
Prendre contact avec le client, identifier ses besoins et présenter le produit
Répondre aux objections du client, conclure la vente et proposer des ventes additionnelles
Mettre en place les modalités de règlement et de livraison
Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service
Mettre en œuvre les services associés

Gérer les situations difficiles face à un retour client ou une réclamation
Respecter la réglementation sur la protection du consommateur
Mesurer et améliorer la satisfaction client
Traiter et exploiter l'information dans le cadre de la fidélisation du client
Adopter une démarche mercatique
Contribuer aux actions de fidélisation et de développement de la relation client
Evaluer les actions de fidélisation et proposer des améliorations

MODULE 2 : Le fonctionnement du point de vente

Les partenaires de l'entreprise
La commande fournisseur
La commande client
Le stockage des produits et la réserve
L'approvisionnement
La mise en rayon
Les supports d'information et communication
Les règles d'hygiène et de sécurité
L'étiquetage
La prévention du gaspillage
L'inventaire

MODULE 3 : Animer et gérer l'espace de vente

Le merchandisage
La conquête d'une nouvelle clientèle
La communication commerciale
Développer le trafic et le e-traffic
Les performances de l'action commerciale
La fixation du prix
La gestion des commandes fournisseurs et clients
La réception et le stockage des marchandises
Le merchandisage de gestion
La gestion des retours et des échanges
Les performances de l'unité commerciale

MODULE 4 : Accueil physique et téléphonique : accompagner et satisfaire le public

Gérer l'accueil du public
Satisfaire et fidéliser le public
Gérer les flux et les conflits
Gérer les réclamations

Caractéristiques

Public concerné : tous public, du débutant au plus expérimenté.

Pré-requis : une base de connaissance en vente ou en commerce n'est pas indispensable, le formateur s'adaptera à votre niveau.

Durée : de 14 à 70 h/ module, selon besoins et niveau

Délais d'accès : calendrier à définir avec le formateur (avec un maximum d'un mois d'attente pour la première session).

Modalités d'accompagnement : en présentiel, à distance ou mixte.

Formation synchrone (échange direct avec le formateur).

Méthodes pédagogiques : la formation est personnalisée en fonction des demandes spécifiques des stagiaires.

Les formateurs alternent entre apports théoriques, exercices, vidéos de mise en situation professionnelle et temps de dialogue afin d'être constamment à votre écoute et ainsi dissiper vos craintes et vos démotivations.

En cas de cours en présentiel, les outils et matériels sont adaptés en fonction des besoins (rétroprojecteur, tableau, paper-board, ordinateur,...)

En cas de cours à distance, le formateur et le ou les stagiaires trouvent le mode de communication le plus adapté. Une aide à la connexion à distance est proposée par le formateur.

Le formateur envoie les supports de la formation en cours ou en fin de formation.

Evaluation : des tests d'évaluation des compétences en début, en cours et en fin de formation sont effectuées par le formateur avec l'appui de l'apprenant.

Attestation de formation : une attestation de formation est remise au stagiaire en fin de formation.

Stagiaire en situation de handicap : un référent handicap de l'organisme de formation trouvera les solutions pour adapter au mieux la formation à votre handicap. N'hésitez pas à en informer l'organisme de formation par mail au contact@askrh.com ou par téléphone au 06 18 70 47 42 au moment de votre inscription.

Tarifs

1 ou 2 personnes : tarif sur demande

3 à 4 personnes : 60€ HT/h/par personne

5 à 9 personnes : 50HT €/h/par personne

Pour toute demande spécifique ou pour une formation en entreprise, contactez-nous par mail au contact@askrh.com ou par téléphone au 06 18 70 47 42, et nous vous proposerons un programme et un devis adaptés.