

Améliorer l'accueil de vos clients en point de vente HBJO

Pour Qui ?

- Conseillers de vente
- Responsables de boutique

Objectifs pédagogiques

- Savoir créer un climat d'accueil favorable
- Développer son habilité relationnelle pour créer une relation client efficace
- Comprendre les enjeux de l'accueil en point de vente HBJO
- Acquérir des outils pour traiter les situations délicates

Programme

1. Les constituants d'un accueil favorable
 - Le magasin
 - Le personnel de vente
 - La maîtrise des 3 types de langage
 - La règle des 4x20
2. Les techniques de prise en charge d'un client
 - La prise de contact optimisée
 - Les qualités à initier : proactivité, anticipation des besoins, empathie et maîtrise du temps
3. Les enjeux d'un accueil réussi
 - Un tremplin pour la vente
 - Un bénéfice pour le client, le vendeur et l'entreprise
4. La gestion des situations difficiles
 - Les fondamentaux de la communication
 - Les situations délicates courantes
 - Les outils de prévention et de résolution : Assertivité, TECREP, DESC...

Méthodologie

La formation est basée sur une méthode active, inductive et mesurée alternant apports théoriques et pratiques.

Les exercices pratiques ont lieu sous forme de travail en sous-groupe, de mises en situation suivies d'échanges entre les participants et de jeux pédagogiques destinés à ancrer les bonnes pratiques.

Remise d'un livret participant incluant des fiches-outils reprenant les éléments-clés de la formation

Évaluation

Évaluations formatives à chaud : exercices, jeux pédagogiques...

Entraînement à l'accueil des clients et à la gestion des situations délicates

L'intervenante : Frédérique Bernard-Perrottey

Master en commerce international, Diplômée de l'Institut National de Gemmologie et de l'Institut Français de la Mode

10 années d'expérience en vente, marketing et achats dans le secteur Bijouterie-Joaillerie-Horlogerie chez Boucheron, Galeries Lafayette et Guilde des Orfèvres (groupe Synalia)

Responsable de formation Vente et Services aux Galeries Lafayette pendant 5 ans

Aujourd'hui consultante formatrice au sein de « My Little Garnet » 5 années de partenariat avec UBH

Informations pratiques

Lieu : Paris ou province

Durée : 1 jour

Nombre de participants : 8 à 10 personnes

Matériel requis : une salle de formation avec 2 paperboards et un système de vidéo-projection



Frédérique Bernard-Perrottey

+33 6 75 77 24 80 - contact@mylittlegarnet.com