

Accueillir et conseiller vos clients internationaux en anglais

Pour Qui ?

- Conseillers de vente
- Responsables de boutique

Objectifs pédagogiques

- Connaître le vocabulaire anglophone lié à l'accueil et à la vente en point de vente HBJO
- Augmenter son habilité à communiquer, accueillir et conseiller en anglais
- Développer sa maîtrise des 5C de la vente - contact, connaître, comprendre, convaincre, conclure - en anglais

- Prérequis**
- Un niveau d'anglais scolaire équivalent baccalauréat et/ou un début de pratique de l'anglais en magasin sont recommandés pour profiter au mieux de cette formation.

Programme

1. Le vocabulaire nécessaire à l'accueil et la vente en anglais en bijouterie-horlogerie
 - Le domaine HBJO en anglais : pierres, métaux, produits, certificats, poinçons...
 - Les mots et les expressions anglophones clés de l'accueil et de la vente
2. La mise en place d'un accueil 5 étoiles pour votre clientèle internationale
 - Les 4 constituants et les 4 qualités d'un accueil premium
 - Les us et coutumes à respecter
 - Un tremplin pour la vente
 - Un bénéfice pour le client, le vendeur et l'entreprise
3. La maîtrise du parcours de vente en anglais
 - La prise de contact optimisée
 - La découverte des besoins et des envies du client
 - La proposition de l'offre
 - La réponse aux objections
 - L'aide à la décision
 - La vente additionnelle
 - La conclusion de la vente

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

10 années d'expérience en vente, marketing et achats dans le secteur Bijouterie-Joallerie-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 max.

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