

Savoir créer une relation commerciale sereine avec ses clients

Présentiel

Pour Qui ?

- Conseillers de vente
- Responsables de boutique

Objectifs pédagogiques

- Instaurer un climat d'accueil favorable
- Développer son habilité relationnelle pour créer une relation client sereine
- Accompagner efficacement le client dans son parcours d'achat
- 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 prise de contact optimisée
2. L'art d'accompagner le client dans son parcours d'achat
 - Les qualités à initier : proactivité, anticipation des besoins, empathie et maîtrise du temps
 - Des 5C aux 7 étapes de la vente
 - Les bonnes pratiques et les astuces de communication pour faire progresser la vente lors de ses étapes clés
3. La gestion des situations difficiles
 - Les situations délicates courantes
 - Les fondamentaux de la communication
 - Les outils de prévention et de résolution : assertivité, TECREP, DESC...

©2022 MyLittleGarnet – Tout droits réservés

Méthodologie

La formation est basée sur une méthode active 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 reprenant les éléments-clés de la formation.

Évaluation

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

Entraînement aux bonnes pratiques et aux astuces de communication lors des étapes clés de la vente

Entraînement 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 » 7 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

my little
garnet

Frédérique Bernard-Perrottey

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