

COMMUNICATION EN CONTACT CLIENTÈLE PROGRAMME DE FORMATION



Objectifs de formation

Développer les aptitudes relationnelles pour mieux communiquer avec son environnement : clients, collègues et hiérarchie.

Appliquer les bases de la communication dans une situation professionnelle.

Faciliter la communication dans le cadre de son intervention.

Gérer son fond de caisse, encaisser une vente, maîtriser le rendu monnaie, faire sa caisse et la sécuriser

Fidéliser les clients

Programme pédagogique

1. Les bases de la communication orale

Le « code » et le « message ».

Le schéma de la communication.

L'importance de la relation.

Le verbal et le non verbal.

2. Les règles de politesse

L'utilisation des pronoms « Tu », « Vous »

Les formules de politesse

Les règles d'hygiène

L'hygiène vestimentaire

Code vestimentaire et tenue professionnelle .

3. La compréhension

La nécessité du « bien comprendre ».

L'écoute active et la reformulation.

4. L'expression

La prise d'information sur les tâches à effectuer.

La nécessité du « bien faire comprendre ».

5 La vente :

La caisse

Financement

Tarif : formation pouvant être prise en charge par l'OPCO dans le cadre du plan de formation.

- Pour les salariés d'entreprise ou d'association :
 - en inter : 420 € par personne
 - en intra : 2 100 € à Etampes (pour un autre site géographique, nous consulter)

Public

Toute personne intervenant ou souhaitant intervenir dans le domaine de la vente en clientèle.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de posséder de prérequis en amont.

Certification

Formation non certifiante.

La gestion du stock

Le geste commercial

Les ristournes, les promotions et la fidélisation

Les produits non vendables et /ou périssables

Pour plus d'informations, nous contacter par téléphone au 01 60 80 91 52 ou par mail à contact@horizons91.fr

Moyens pédagogiques

Salles de formation en corrélation avec le nombre de stagiaires présents, équipées d'un paper board et / ou d'un tableau blanc.

Remise de supports pédagogiques écrits pour chaque séquence de formation.

Utilisation du matériel technique (caisse, balance, calculatrice, monnaie ...).

Moyens d'évaluation

Afin de permettre d'évaluer les acquis de chaque stagiaire, le QCM (début de formation – fin de formation) permettra de vérifier si les principes essentiels découlant de la formation ont bien été acquis par chacun d'entre eux. Ces résultats seront adressés ultérieurement sous la forme d'une attestation visée par l'organisme de formation afin de permettre à celui-ci de disposer du temps nécessaire pour évaluer les acquis.

Par ailleurs, une évaluation de la satisfaction du stagiaire à travers un questionnaire (qualité organisationnelle et pédagogique de la formation) sera effectuée en fin de formation.

Méthodes pédagogiques

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des stagiaires afin de cibler au mieux les attentes des participants.

Tout au long de la formation, le formateur veillera à adapter le processus pédagogique aux stagiaires présents.

L'action de formation se déroulera dans le respect du programme de formation remis préalablement aux stagiaires en s'appuyant sur une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques contribuant au transfert de connaissance et à l'acquisition des compétences visées.

Les séquences seront accompagnées de supports pédagogiques écrits permettant de suivre le déroulement de la formation et de s'y référer ultérieurement.

Les techniques pédagogiques suivantes seront privilégiées :

- Apports théoriques en ouverture de séquences ou clôturant une activité collective ou en sous-groupe de réflexion.
- Observation et démonstration.
- Mises en situation pratique sur le plateau technique avec le matériel et les produits.
- Jeux de rôles.

Moyens d'encadrement

L'encadrement des stagiaires sera assuré par la direction et la coordination d'Horizons ainsi que par le formateur.

Modalités d'accès : Positionnement par une entreprise.

Délais d'accès : Variable car en fonction de la programmation annuelle. 6 mois au plus.

Modalités d'organisation : Formation en continu ou séquencée sur 3 semaines maximum et en présentiel. 10 stagiaires environ.

Cette formation peut être adaptée dans son contenu et sa durée en fonction des attentes du client.

Accessibilité : Bâti plain-pied - couloirs larges - salle accessible directement depuis le parking.

RER C à 20 minutes à pied et lignes de bus à 5 minutes.

Formateurs

- Formateurs possédant une longue expérience dans la vente.

Lieu

Étampes. Possibilité d'organiser cette formation sur d'autres sites géographiques à la demande du client ou du commanditaire.

Durée et dates

Durée : 21 heures. De 9 h 00 à 17 h 00.

Dates : formations semestrielles. Nous contacter.

Pour aller plus loin

Pour plus d'informations sur les indicateurs de résultats (taux de satisfaction, de certification, d'insertion dans l'emploi, nombre de stagiaires formés, ...), visitez notre site internet www.horizonsformations.fr