

# Optimiser l'accueil client sur mon point de vente

## Objectif

- Accueillir son client de manière professionnelle
- Optimiser la relation client dans toute l'expérience client
- Développer ses ventes sur son point de vente

## Les +

- Outils pratiques pour une utilisation immédiate
- Richesse des échanges

## Prérequis

Pas de prérequis

## Public

Chef d'entreprise artisanale, conjoint et salarié, porteur de projet, demandeur d'emploi

## Modalités pédagogiques

Méthodes pédagogiques actives avec cas pratiques et mises en situation. Outils pratiques pour une utilisation immédiate.

## Evaluation (modalités)

Questionnaire d'évaluation, attestation de suivi de formation

## Modalités et délais d'accès

Inscription par téléphone ou par mail. Jusqu'à la veille de la formation

## Accessibilité

Possibilité de restauration sur place - Formations accessibles aux personnes handicapées – Parking gratuit

## PROGRAMME

- L'accueil client : Quels sont les critères de qualité ? Comment les mettre en place dans mon entreprise ?
- Importance de la relation client, les piliers de l'accueil client
- 3 dimensions de la communication
- 4 phases de l'accueil
- Vente en boutique : Qui sont mes clients ? Comment les convaincre ?
- Besoins et mobiles d'achats de vos clients
- Processus d'achat : l'argumentaire CAP, les 4 phases de la vente
- Vente additionnelle.

Durée : 7 heures

Dates et horaires : Consulter notre calendrier sur notre site Internet

Lieu : CMA du Gers / Pavie

Tarif : 2€ (prise en charge possible par le conseil de la formation, OPCO, Pôle Emploi)

## Contact et inscription

Danièle Cayet - 05 62 61 22 53  
service-formation@cma-gers.fr

