

OPTIMISATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Comprendre l'importance du parcours client dans la réussite d'une surface de vente
- Apprendre des stratégies et des techniques pour créer un parcours client fluide et agréable
- Acquérir les compétences nécessaires pour anticiper et répondre aux besoins des clients tout au long de leur parcours
- Identifier et surmonter les obstacles et les points faibles potentiels dans le parcours client
- Développer des compétences en communication et en service à la clientèle pour offrir une expérience exceptionnelle

CONTENU**AVANT LA FORMATION**

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

MATIN**Introduction au parcours client**

- Présentation des objectifs de la formation et de l'importance du parcours client dans une surface de vente.
- Discussion sur les attentes des clients et l'impact d'un parcours client bien conçu sur leur satisfaction.

Comprendre les différents étapes du parcours client

- Présentation des différentes étapes du parcours client, de l'entrée dans la surface de vente à l'achat ou la sortie.
- Analyse des points forts et des opportunités d'amélioration dans chaque étape du parcours client.

Création d'un accueil chaleureux et convivial

- Techniques pour accueillir les clients de manière professionnelle et amicale.
- Création d'une atmosphère accueillante et d'un premier contact positif.
- Formation du personnel à la communication non verbale et verbale pour créer une bonne impression dès le départ.

**Raison Sociale : Correc Formation - SIRET: 524 519 659 00055 - Code APE : 85.59A –
N° déclaration d'activité: 75 64 05521 64
5, rue port de Castets 64100 Bayonne 06.40.39.15.13 correc.formation@gmail.com**

Du lundi au Vendredi de 9h à 18h
Responsable Pédagogique : Vincent JEANNIN

APRES MIDI

Organisation et aménagement de la surface de vente

- Planification de l'agencement et de la disposition des produits pour faciliter la navigation des clients.
- Utilisation de techniques d'exposition et de merchandising pour attirer l'attention des clients sur les produits clés.
- Évaluation des points de congestion et des obstacles potentiels dans la circulation des clients et mise en place de solutions.

Service client et conseil

- Formation du personnel à l'écoute active et à la compréhension des besoins des clients.
- Techniques de conseil pour aider les clients à trouver les produits les mieux adaptés à leurs besoins.
- Gestion des objections et des plaintes des clients de manière professionnelle et efficace.

Conclusion et plan d'action

- Récapitulation des principaux points abordés dans la formation.
- Élaboration d'un plan d'action personnel pour mettre en pratique les compétences et les stratégies apprises.

La formation sera interactive et participative, en utilisant une combinaison de présentations magistrales, de discussions en groupe, d'études de cas et d'exercices pratiques. Les participants seront encouragés à partager leurs expériences et à appliquer les concepts et les techniques appris à leur propre surface de vente.

Ce programme de formation peut être adapté en fonction des besoins spécifiques de votre surface de vente et des objectifs que vous souhaitez atteindre.

Méthodologie

- Jeux de rôle autour de différents entretiens
- Mise en pratique des apports conceptuels
- Présentations théoriques : exposés sur les concepts clés de la gestion du stress.
- Exercices pratiques : mise en pratique des techniques de relaxation, de gestion du temps et de communication.
- Étude de cas : analyse de situations stressantes et recherche de solutions adaptées.
- Partage d'expériences : échanges entre les participants sur leurs expériences personnelles en matière de gestion du stress.

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

**Raison Sociale : Correc Formation - SIRET: 524 519 659 00055 - Code APE : 85.59A –
N° déclaration d'activité: 75 64 05521 64
5, rue port de Castets 64100 Bayonne 06.40.39.15.13 correc.formation@gmail.com**

Du lundi au Vendredi de 9h à 18h

Responsable Pédagogique : Vincent JEANNIN

PUBLIC VISE

- Toute personne désirant découvrir comment gérer son stress
- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)

- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à et de 18h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.

DUREE

- 7 heures

PEDAGOGIE

- Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

**Raison Sociale : Correc Formation - SIRET: 524 519 659 00055 - Code APE : 85.59A –
N° déclaration d'activité: 75 64 05521 64
5, rue port de Castets 64100 Bayonne 06.40.39.15.13 correc.formation@gmail.com**

Du lundi au Vendredi de 9h à 18h

Responsable Pédagogique : Vincent JEANNIN

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
 - Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
 - Formateur référent : M. Vincent JEANNIN Téléphone : 06.40.39.15.13
-
- Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire

**Raison Sociale : Correc Formation - SIRET: 524 519 659 00055 - Code APE : 85.59A –
N° déclaration d'activité: 75 64 05521 64
5, rue port de Castets 64100 Bayonne 06.40.39.15.13 correc.formation@gmail.com**

Du lundi au Vendredi de 9h à 18h

Responsable Pédagogique : Vincent JEANNIN

