

# Motiv'p : Accueillir autrement en magasin

## LE CONSTAT :

Votre fonction vous amène à accueillir et communiquer régulièrement avec des clients. Votre performance ne dépend pas seulement des outils (technique de vente) mis à votre disposition, mais aussi de votre capacité à vous adapter aux comportements des clients

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION :

### A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Intégrer l'importance de l'accueil pour l'image de l'entreprise
- Améliorer la qualité de son accueil en utilisant des techniques et des comportements adaptés
- S'approprier les fondamentaux de savoir être et savoir-faire

Afin de développer votre qualité d'accueil, de savoir appréhender les nouveaux consommateurs et d'optimiser la fidélisation.

## LE PROGRAMME :

### A – Présentation et interactivité avec le groupe

- Accueillir chaque participant de manière individualisée et avec convivialité
- Faire un tour de table express : Prénoms, noms, fonction, entreprise
- Présenter le programme et fixer/rappeler les objectifs pour rester mobilisé
- Pour quelles raisons avez-vous choisi de suivre cette formation à distance ?
- Quiz début de formation.

### B – L'accueil partie « théorique »

- PPJ, les 3 fondamentaux pour un accueil professionnel (Positif, Présent, Je)
- Prendre conscience de ses points forts pour accueillir avec plus de confiance en soi
- Le « pourquoi-faire » accueillir avec professionnalisme ?

### C – L'accueil partie « pratique »

- Enchaînement des situations 1 à 10 (visionner les différentes vidéos pédagogiques) sur l'accueil des clients en face à face
- Le « comment » faire pour accueillir autrement ?
- Récapitulatif des bonnes pratiques.



## **D – S'entraîner à réaliser un accueil de qualité**

- Exercices de mise en situation pour réaliser un accueil de qualité
- Débriefings (individuels et collectifs) des exercices de mise en situation pour réaliser un accueil de qualité
- Quiz fin de formation.

## **LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

### Méthode active :

- Support-vidéo exclusif et interactif (Réalisé en entreprise pour mieux se projeter et faciliter la compréhension et l'assimilation du sujet)
- Mises en situation de chaque participant à partir de cas concrets en relation avec sa pratique

### Transmission d'expérience et de conseils :

- Exemples et préconisations concrètes

### Méthode interrogative :

- Le formateur part de l'expérience de chaque stagiaire

### Méthode affirmative :

- Le formateur fait des apports théoriques et techniques pour améliorer les pratiques.

## **LES PLUS DE LA FORMATION**

**Une progression sur mesure :** chaque participant progresse grâce à des exercices personnalisés

**La valorisation de soi :** chacun valorise son « capital image » grâce aux conseils d'un professionnel en communication d'entreprise.

## **LE PUBLIC ET PRE REQUIS**

Être en charge du management, de la relation client et du commerce ou susceptible de le devenir rapidement - Chefs d'entreprises, managers et collaborateurs débutants et/ou confirmés.

## **LES MODALITES ET DELAI D'ACCES**

Dates à convenir selon accord contractuel à négocier

Mise à disposition d'aide à la connexion TEAMS possible.



## **LES MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Quiz en début et en fin de formation afin de mesurer les acquis des participants  
Débriefing de la formation élaboré par le formateur et présenté au chef d'entreprise soit par TEAMS, soit par téléphone ou soit par mail.

## **L'ORGANISATION DE LA FORMATION**

Cette formation est réalisée entièrement à distance en utilisant l'application TEAMS.

## **LA DURÉE**

3h00.

## **LE TARIF**

Forfaitaire selon accord contractuel négocié.

## **ACCESSIBILITÉ AU PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Nos formations sont accessibles aux personnes à mobilité réduites ayant accès à un système supportant la classe virtuelle TEAMS.  
Pour tout autre type de handicaps, en particulier lié à l'utilisation intensive d'écran (handicap sensoriel, épilepsie des jeux), nous contacter au préalable pour étude.

**Copyright** ©1er janvier 2021