

Accueillir les clients - e.learning

Code FC 11 20 - Mise à jour 23/01/2023



**Formation
Continue**

**Démarrage
Sur demande**



Objectifs et savoir-faire attendus

- o Comprendre les enjeux de la relation client
- o Être prêt à recevoir des clients
- o Créer un climat de confiance dès le premier regard
- o Adapter leur prise de contact à la typologie du client
- o Poser des questions appropriées pour comprendre les enjeux, les besoins, les contraintes, les attentes du client
- o Argumenter le produit/le service adapté
- o Traiter les objections éventuelles
- o Proposer et d'argumenter les produits/services complémentaires
- o Proposer les produits/services additionnels
- o Conclure la vente
- o Proposer ou valoriser la carte fidélité
- o Gérer les situations complexes et difficiles

Contenu de la formation

- o Accueillir les clients
 - Saluer les clients de manière à ce qu'ils se sentent bienvenus ;
 - Adopter une posture appropriée à l'accueil des clients ;
 - Respecter la distance sociale avec vos clients.
- o Prendre en charge les clients
 - Adapter votre comportement d'accueil en fonction du type de client ;
 - Identifier le moment idéal pour aborder vos clients ;
 - Construire des phrases d'accroche efficaces pour entamer une interaction avec vos clients.

Durée
1 heure

Public
Commercial, vendeur, responsable retail, responsable expérience client, ...

Tarifs
Intra en entreprise : sur devis

Pré-requis
Aucun prérequis.

Conditions de réalisation
La configuration informatique minimale requise des postes des Apprenants pour accéder aux parcours e-learning est la suivante :
Configuration du poste informatique et du système d'exploitation :

- Processeur > 2 GHz dual core ;
- 2 Go de RAM ;
- Espace disque libre : 30 Go
- Résolution d'écran minimale : 1280 x 1024 ;
- Carte son et haut-parleurs ou casque audio recommandé
- Systèmes d'exploitation

Accueillir les clients - e.learning

Code FC 11 20 - Mise à jour 23/01/2023

oDécouvrir les besoins des clients

- Mémoriser les questions à poser à vos clients pour identifier leurs besoins ;
- Adopter la bonne attitude pour accueillir les réponses de vos clients ;
- Valider les besoins clients détectés.

minimum : Windows 7 ou supérieur

Navigateurs internet prenant en charge les Parcours e-learning : Internet Explorer 10.0 ou supérieur, Edge, Chrome, Firefox, Opera, Safari 8.0 ou supérieur, Chrome.

2) Rythme et organisation de la formation

2.1 Modalités pédagogiques

Des vidéos courtes d'experts, appuyées par des animations à l'écran
Des activités pédagogiques simples types QCM/Vrai-Faux/Glisser-déposer...

Des fiches de synthèse à la fin de chaque unité d'apprentissage qui résume l'essentiel des notions abordées.

2.2 Modalités d'évaluation

Des exercices de reformulation à la fin de chaque unité d'apprentissage.

 Modes d'évaluations
Questionnaire à Choix Multiples

 La qualité Novéha
➤ Taux de **satisfaction** des apprenants (2025) : **95%**

➤ Nombre total de salariés formés (2025) : **1 510**

3) Accessibilité

Le site Novéha est accessible à tout public. Notre organisme est engagé depuis plus de 10 ans dans l'accueil des apprenants en situation de handicap – avec un référent handicap qui coordonne leur parcours