

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

- oComprendre les enjeux de la relation client
- oÊtre prêt à recevoir des clients
- oCréer un climat de confiance dès le premier regard
- oAdapter leur prise de contact à la typologie du client
- oPoser des questions appropriées pour comprendre les enjeux, les besoins, les contraintes, les attentes du client
- oArgumenter le produit/le service adapté
- oTraiter les objections éventuelles
- oProposer et d'argumenter les produits/services complémentaires
- oProposer les produits/services additionnels
- oConclure la vente
- oProposer ou valoriser la carte fidélité
- oGérer les situations complexes et difficiles

Contenu de la formation

- oAccueillir 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.
- oPrendre 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.

Rythme et organisation de la formation

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.

Modalités d'évaluation

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

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

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.



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**