

# COMMERCES - BOUTIQUES

## Conseil et formation en Accueil et Relation Client



Quelques références :

Maison Guilhem, Maison Gelis, Babinou, La Maison de la Violette, Service Commerces de la CCI Toulouse, Pépinières et Jardins d'Aiguilly, Sterling Automobiles

Accueil Quatre Etoiles **accompagne** depuis 10 ans les commerces et les boutiques pour **l'optimisation de leur relation client**.

### Notre savoir-faire

- une connaissance du secteur, de ses **problématiques et de ses enjeux dans la relation client**
  - une **veille permanente** de l'évolution du secteur face à la concurrence d'Internet
  - des **visites mystères** pour mieux analyser les étapes de l'accueil et de la vente
- ⇒ pour construire ensemble **des modules de formation sur mesure** adaptés à ce contexte
- des sessions où **les participants sont acteurs**, à travers des exercices de mises en pratiques et des jeux de rôles enregistrés et filmés
  - un **accompagnement individuel post formation** est proposé pour valider les acquis de la formation et renforcer le suivi.

### L'accueil physique et téléphonique des clients :

**2 jours**

Maîtriser les différentes phases de l'accueil afin de réaliser un accueil professionnel  
Optimiser le traitement des appels entrants et sortants  
Se sortir des situations délicates

### Optimiser les techniques d'accueil pour mieux vendre

**2 jours**

Accueillir physiquement la clientèle de manière efficace pour optimiser les ventes : les techniques et les attitudes pour s'affirmer positivement aux autres.  
Maîtriser les techniques de communication pour comprendre les attentes des clients et répondre à leurs besoins.  
Prendre conscience de son rôle de vendeur.

### L'accueil des personnes en situation de handicap (loi de 2005) :

**2 jours**

Avoir un autre regard sur le handicap pour assurer un accueil adapté  
Connaître les différents types de handicap pour mieux accueillir  
Renseigner et informer de façon optimale les personnes en situation de handicap

### Valoriser l'image de soi en optimisant les techniques d'accueil :

**2 jours**

Identifier et développer les vecteurs d'une bonne représentation de l'image de soi en utilisant les paramètres et les outils du « look ».  
Développer son aisance professionnelle et sa congruence.

### Accentuer l'expérience client : outils et bonnes pratiques

**2 jours**

Prendre conscience des enjeux d'une expérience client réussie  
Identifier le parcours client de votre entreprise  
Mettre en place les actions pour plus de satisfaction

## **Organisation d'un service Accueil :**

**2 jours**

Optimiser la qualité de l'accueil grâce à un poste bien organisé.  
Connaître les différentes phases de l'accueil  
Maîtriser les procédures d'un accueil de qualité

## **La gestion des réclamations et des conflits :**

**2 jours**

Gérer les réclamations des clients quelque soit le canal  
Maîtriser les attitudes efficaces pour surmonter les conflits  
Faire face à des situations difficiles

## **Prévenir et gérer ses émotions et le stress**

**2 jours**

Comprendre, détecter et analyser le stress, ses différents types et ses causes  
Identifier et interpréter sa réactivité émotionnelle  
Acquérir les outils pratiques à mettre en œuvre, issus des neurosciences et psychologie environnementale, pour mieux gérer ses responsabilités, tâches professionnelles et clients difficiles  
Développer durablement ses capacités d'adaptation en toutes situations, par la mise en œuvre d'un plan individuel d'actions

## **Etre à l'aise avec les écrits professionnels :**

**2 jours + 1 jour**

Savoir rédiger efficacement les courriers, courriels et notes dans le cadre de l'entreprise  
Savoir structurer un écrit professionnel  
Se réapproprier les règles d'orthographe et de grammaire

## **Manager efficacement un pôle accueil :**

**3 jours**

Comprendre les enjeux de l'accueil tout en managant les équipes de manière efficace  
Assurer la cohésion d'équipe : motiver et dynamiser  
Former pour mieux gérer les conflits clients

## **Techniques de vente : les fondamentaux**

**2 jours**

Maîtriser les techniques de communication pour comprendre les attentes clients et répondre à leurs besoins en face à face et au téléphone  
Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance  
S'entraîner aux différentes étapes de l'entretien de vente

## **Dynamiser sa négociation commerciale**

**2 jours**

Se préparer en identifiant clairement l'objectif de négociation et les cibles visées  
S'entraîner aux différentes étapes de l'entretien de vente  
Connaître la structure d'un entretien de vente pour augmenter son professionnalisme

## **Bâtir un plan de communication efficace pour son entreprise**

Connaître les différentes étapes d'une stratégie de communication  
Savoir mener une réflexion pour son activité et savoir construire un plan de communication  
Identifier et connaître les principales actions et les principaux outils de communication pour son activité  
Construire son plan d'actions avec calendrier

## **Communiquer efficacement et renforcer votre aisance relationnelle**

**2 jours**

Identifier les mécanismes de communication efficace en interne et en externe  
Développer son propre potentiel pour mieux échanger  
Mieux appréhender la relation en termes de fonction et de nécessité

## **Rédiger des e-mailings gagnants**

**1 jour**

Connaître la méthodologie pour mener une campagne d'e-mailing  
Savoir construire et rédiger une offre e-mailing  
Découvrir et Pratiquer une plateforme de gestion d'envoi et de suivi d'e-mailing

## **Démarrer sa communication via Facebook**

**1 jour**

Présenter efficacement son entreprise via sa page Facebook  
Savoir animer le contenu de sa page Facebook (contenu et fonctionnalités)  
Connaître les règles de base pour construire et animer sa communauté