



FICHE PROGRAMMATION

VALORISER VOTRE ACCUEIL CLIENT ET VOTRE POINT DE VENTE

Public

Employé(e) commercial(e) en magasin, Employé(e) libre service moyenne et grande surface de vente

Prérequis

- Savoir lire écrire et compter

Objectifs pédagogiques

- Adopter un discours et un comportement adaptés face au client.
- Cerner et répondre aux besoins du client.
- Contribuer à la tenue et à l'animation de la surface de vente .

Contenu

- Identifier les fondamentaux d'une bonne communication
- Se connaître et comprendre l'autre
- Communiquer suivant la règle des 3 V
- Eviter les biais de perception et d'interprétation
- Structurer son échange avec le client
- Accueillir et gérer le flux client
- Déterminer le besoin et les motivations d'achat du client
- Renseigner et orienter le client sur le point de vente
- Fidéliser le client lors de la prise de congé
- Animer et approvisionner les linéaires
- Préparer la surface de vente pour accueillir le client
- Réceptionner, préparer et acheminer les marchandises vers la surface de vente
- Identifier les règles d'hygiène, de sécurité, et d'implantation du magasin
- Contribuer à la mise en valeur des produits en rayon, et dans la zone promotionnelle
- Participer au suivi des stocks et à la validation des commandes.