

Réussir l'accueil client au comptoir et au téléphone

OBJECTIFS

- Percevoir le rôle du vendeur au comptoir et au téléphone
- Gérer le contact client du « pro » au particulier
- Se mettre en situation d'accueil afin de tester et valider la méthodologie
- Comprendre l'intérêt financier de l'entreprise et de ses ventes

PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

- Vendeurs magasins au comptoir et vendeurs téléphone
- Aucun prérequis nécessaire

INTERVENANT



Thierry PORTIER

- Formateur
- Consultant

Après des années au service du commercial et de l'animation d'équipe dans l'industrie et les services, comme Responsable du développement commercial de la Région Ouest à la Française des Jeux et Directeur commercial chez Randstat, Thierry PORTIER se consacre maintenant à l'enseignement, la formation et le conseil pédagogique. Spécialiste du « Savoir Vendre » et du « Savoir se vendre », il met son énergie et son optimisme dans la conception et l'animation de formations ludiques et innovantes, en diversifiant les approches pédagogiques.

Ses sujets de prédilection sont le management, la gestion de centre de profit, la vente et la négociation, l'animation d'un point de vente. Il intervient auprès de nombreuses entreprises et d'écoles de Commerce (ESIC, Scoolin'world), en tant que conseiller pédagogique, enseignant ou jury d'examens.

FORMAT

Cette formation se déroule **en présentiel sur une journée le jeudi 27 mars 2025 de 9h à 17h soit 7h de formation.**

La FEDA s'engage à répondre au mieux à l'accueil de chaque participant en situation de handicap en prenant en compte sa situation personnelle. Contactez notre référente handicap en cas de nécessité : ecarpentier@feda.fr

PROGRAMME

- Le vendeur magasin : de la polyvalence au professionnalisme
- Rappel des principes de base d'un accueil réussi
- L'accueil au téléphone et au comptoir
- La réception de l'appel entrant
Le téléphone : rappel des principes et des précautions à prendre
La reformulation
La gestion du degré d'urgence une fois raccroché
- La réception au comptoir vente
- Les clients particuliers et le web marchand « pièces »
- Les précautions à prendre au magasin et au téléphone
- Ce qu'il faut faire ou ne pas faire !
- Les procédures des distributeurs face au web-téléphone et comptoir...

METHODOLOGIE :

Présentation des outils de communication

Mise à plat des procédures choisies par les participants ...puis benchmark

Mise en situation sur la base de cas réels

Simulation d'accueil

MODALITES D'EVALUATION

L'acquisition des objectifs est évaluée en fin de formation : mise en situation

CONDITIONS FINANCIERES

Le tarif de la formation s'établit à 490 euros HT par journée de formation.

Ce tarif inclut l'ensemble des frais de la formation.

Le coût de la formation peut être pris en charge par l'OPCO.

Une convention de formation sera adressée dès confirmation de l'accord de l'entreprise

INSCRIPTIONS

Eléonore CARPENTIER

01 42 60 69 48

ecarpentier@feda.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

FORMATION : REUSSIR L'ACCUEIL CLIENT AU COMPTOIR ET AU TELEPHONE

Jeudi 27 mars 2025

de 9h à 17h à la FEDA

10 rue Pergolèse - 75116 Paris

Participant :

Entreprise :

Nom et prénom :

Fonction :

Adresse complète :

Code postal et ville :

Mail :

Téléphone :

- Je m'inscris à la formation *Réussir l'accueil client au comptoir et au téléphone*
- J'accompagne ce bulletin d'inscription d'un chèque à l'ordre de l'AFCDMA, d'un montant de 588 euros TTC par participant qui sera encaissé à l'issue de la formation.
- Autre moyen de règlement (précisez) :
- Vous souhaitez porter à notre connaissance une situation de handicap qui nécessite une adaptation de la formation

Confirmez votre inscription **par mail** à ecarpentier@feda.fr, puis retournez le bulletin accompagné du règlement à : FEDA - AFCODMA, 10 rue Pergolèse 75116 Paris.

Date, signature et tampon de l'entreprise :