

Optimiser sa relation client en point de vente : Prise en charge du client – Classe virtuelle

Immobilier Commerçant - 2025

En résumé

Maîtrisez l'art de l'accueil client : faites des premières secondes un moment décisif ! Apprenez à anticiper et gérer les premières impressions, à répondre avec aisance à plusieurs demandes simultanées, et à créer un accueil client mémorable, dès le premier contact.

Objectifs :

- Se préparer efficacement à l'accueil client.
- Soigner le premier contact en valorisant les premières secondes.
- Gérer simultanément plusieurs demandes avec aisance.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

- Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.
- Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 8 personnes.

Le contenu

1. Savoir se préparer à l'accueil client

Importance de la préparation

Impact de la préparation sur la satisfaction client et l'image de la boutique.

Techniques de préparation

- Organisation de l'espace de travail.
- Connaissance des produits et services.
- Préparation mentale et physique.

Exercices pratiques

- Simulation de préparation avant l'ouverture de la boutique.
- Discussion en groupe sur les meilleures pratiques.

250 €
Net de taxe par personne

T8 PCHARCLIENTCV 24-A24

 Une demi-journée (matin) soit 3h30

 Formation à distance

 Classe virtuelle

 Appartient au(x) cycle(s) :
Cycle Commerçant(e)

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- lun 24 nov 2025



2. Le premier contact - les premières secondes

Importance des premières secondes

Impact de la première impression sur la relation client.

Techniques pour un premier contact réussi

Accueil chaleureux et professionnel.

Importance du sourire et du langage corporel.

Techniques de salutations et de prise de contact.

Exercices pratiques

Jeux de rôle pour pratiquer le premier contact.

Feedback en groupe sur les performances.

3. Gestion de plusieurs demandes simultanées

Défis de la gestion simultanée

Identification des défis courants.

Impact sur la satisfaction client et l'efficacité du service.

Techniques de gestion simultanée

Priorisation des demandes.

Techniques de communication pour gérer l'attente.

Utilisation de ressources et d'outils pour améliorer l'efficacité.

Exercices pratiques

Simulations de gestion de plusieurs demandes en situation de boutique.

Feedback en groupe sur les performances.



Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés. L'alternance entre les approches théoriques et pratiques est soigneusement intégrée tout au long du programme. Les points théoriques sont suivis immédiatement par des activités qui permettent aux participants de mettre en pratique ce qu'ils ont appris. Cette approche cyclique favorise une compréhension plus profonde et une rétention accrue des connaissances, tout en assurant une application directe en entreprise.

Cette formation est organisée à distance, en classe virtuelle via la solution TEAMS. Un lien d'accès, un guide d'utilisation pour votre première connexion ainsi que les coordonnées des supports pédagogiques et techniques vous seront communiqués par e-mail en amont de la formation.

Matériel requis

Disposer d'un ordinateur avec une connexion à Internet, d'une webcam et d'un système audio.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Suivi de l'action

Le suivi de l'action se fera à distance avec le formateur qui attestera de la présence des stagiaires.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

