



Attitudes de service

La relation client est le principal critère de différenciation des marques: devant le prix et la qualité des produits. Cette formation vous permettra de maîtriser les fondamentaux de l'accueil et l'orientation client pour améliorer la satisfaction client. Votre objectif : la fidélisation de vos clients !



Informations générales

Durée : 3,50 heures

Profils des stagiaires : Employé(e) libre-service, Futur(e) employé(e) libre-service, Hôtesse de caisse, Autres personnes en contact avec la clientèle.

Nombre de participants par session : 6 maximum

Pré-requis : Aucun



Objectifs pédagogiques

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de : Connaître les enjeux de la satisfaction client ; Mettre en place les bonnes attitudes de services et personnaliser la qualité de service pour optimiser la satisfaction client.



Contenu de la formation & Aptitudes développées

Introduction sur la satisfaction client :

- Les enjeux de la satisfaction client : les impacts pour l'entreprise d'un client satisfait et mécontent ;
- Les éléments de mesure de la satisfaction client : NPS, enquête, réseaux, Google,...

Appliquer les bonnes attitudes de services et personnaliser la qualité de service :

- Appliquer les attitudes de services : Les horaires et la politesse ; L'aspect physique, la tenue de travail et le respect du matériel ; Les comportements à adopter. Training : Réflexion collective sur les indispensables d'une bonne attitude de service.
- Développer une relation et une communication adaptées aux clients, à sa hiérarchie et ses collègues : Les bases de la communication ; Bien se présenter et prendre congé ; La situation des services utiles, les personnes à contacter et les informations utiles. Training : Recenser les informations utiles à communiquer lors de l'accueil du client et mise en situation d'un accueil.
- Savoir améliorer le taux de satisfaction client : Savoir identifier les leviers de la satisfaction client, personnalisé l'accueil et l'orientation client.



Organisation de la formation



Équipe pédagogique

Nos intervenants sont des experts dans les domaines de la vente et de la communication. Leurs expériences professionnelles (Directeur: Manager ou Gérant de magasin) et leurs diplômes/formations dans le domaine du commerce: management et de la gestion font d'eux des formateurs passionnés et terrain qui vous apporteront des compétences par leur partage d'expériences mais également au travers de jeux de rôle en situation réelle de travail. La responsable pédagogique de KAOLA FORMATION s'assurera de la bonne organisation et du bon déroulé pédagogique de la formation et peut être contacté à tout moment par le client: stagiaire ou intervenant pour répondre à vos besoins.



Accessibilité



L'ORGANISME DE FORMATION s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de cette formation à tous. Pour accompagner au mieux les Personnes en Situation de Handicap, nous vous remercions de vous rapprocher de notre Référent Handicap pour étudier avec vous les conditions d'adaptations de la formation.

Moyens pédagogiques & techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation ;
- L'intervenant utilisera son PC et son vidéo projecteur, si besoin ;
- Pour les formations en intra : utilisation du matériel et des spécificités des locaux pour réaliser les mises en situation ;
- Un support dématérialisé est remis au stagiaire selon les besoins.
- Modalités pédagogiques : Démonstrative, pédagogie inversée et interrogative. Ces modalités peuvent être adaptées le jour de la formation en fonction des besoins des stagiaires et du formateur.

Suivi & évaluation des résultats

- Une feuille de présence émargée sous forme de QCM en début et en fin de formation afin d'évaluer le niveau des acquis sur la thématique ;
- Des questions écrites sous forme de QCM en début et en fin de formation afin d'évaluer le niveau des acquis sur la thématique ;
- Une évaluation en cours de formation peut se réaliser de différentes manières selon le contenu de la formation : mises en situation, quiz, exercice pratique ;
- Une évaluation de la satisfaction à chaud de chaque stagiaire est réalisée en fin de formation ;
- Une attestation de suivi de formation sera adressée aux participants.

Délai d'accès

Le délai d'inscription à la formation est au minimum de **2 semaines** avant la date de réalisation.

Modalités d'évaluation & Indicateurs qualité

La formation est sanctionnée par : Remise d'un certificat de réalisation aux stagiaires après la formation par L'ORGANISME DE FORMATION. Il est possible de poursuivre cette formation avec d'autres modules.

Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis tout au long de la formation et QCM sur les connaissances acquises en fin de formation.

Indicateurs Qualité : Note de la formation : / 10