

Accueillir et servir le client dans la cour du négoce

La fidélisation du client commence lorsqu'il quitte l'entreprise. Le plus souvent, le dernier contact dans l'entreprise avant son départ est avec les collaborateurs en place sur la cour. La qualité de ce contact est donc stratégique.

Destinée aux intervenants sur la cour, cette formation permet à chacun de prendre conscience de l'enjeu et de s'entraîner dans l'adoption des comportements qui contribuent à solidifier la relation avec le client.

Une approche globale de l'impact de l'activité sur la cour dans l'efficacité de l'organisation commerciale.

POINTS FORTS

Une approche individuelle concrète, chaque participant prend du recul et met à jour ses pratiques.

OBJECTIFS

Mettre la relation client au centre de son activité

Réussir l'accueil du client et s'intéresser à son projet

Organiser la cour, la rendre accueillante et fonctionnelle

Servir et savoir rendre service

Prendre congé de mon client en le fidélisant

INFOS PRATIQUES

Formation professionnelle inter-entreprises personnalisable en intra-entreprise

Durée : 1 jours (7 h) en présentiel

Groupe de 8 participants maximum

Prérequis : Aucun



PROFILS

Magasinier, Magasinier Vendeur, Chef de Parc

Réf. FC12

Prix INTER : 675 €HT (Dates et disponibilités sur demande)

Package INTRA : 1 230 €HT (Dans vos locaux : Groupe de 8 personnes maximum)

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Dialogue, partages d'expériences, échanges en plénière, mises en situation, tests d'autodiagnostic.

FORMATEURS

Nos consultants formateurs et animateurs sont des experts reconnus de l'action commerciale. Ils interviennent régulièrement en entreprise pour animer et piloter des actions de développement aux côtés des forces de vente.

Programme de la formation

Introduction

Un autodiagnostic pour se situer et préciser ses attentes.
Echange d'expériences

1

Réussir l'accueil de mon client : Attitudes et comportements à adopter

Accueillir le client comme une personne privilégiée
Se rendre disponible en cas d'affluence
Prioriser ses tâches sans négliger mon client qui attend

2

S'intéresser au client et à son projet

Poser les questions clés pour vérifier l'adéquation des produits sélectionnés avec son projet
Les questions liées au chantier en cours pour suivre le client lors d'une prochaine visite

3

Organiser ma cour en fonction de l'image qu'en retiendra le client

Ranger mes produits et mes stocks pour que chaque client s'y sente à l'aise
Veiller à la propreté de mon environnement professionnel
Mettre en valeur mon exposition extérieure

4

Servir et savoir rendre service

La notion de service client, donner au client l'envie de revenir par la qualité de ma prestation
Rendre service à mon client en vérifiant son chargement
Charger le véhicule de mon client comme s'il s'agissait du mien
Accompagner mon client jusqu'au comptoir en cas d'oubli ou de modification de commande

5

Prendre congé du client en le fidélisant

Remercier le client, le saluer, se proposer comme interlocuteur privilégié lors d'une prochaine visite

Moi au sein du groupe, je fixe mon propre CAP (le Cadre de mon Action de Progrès) et je m'engage dès maintenant dans sa réalisation sur le terrain.