

# Un service parfait en magasin et en caisse

RÉF | 8826

## OBJECTIF ET CONTENU

### Objectif

- Etre conscient de la communication verbale et non-verbale
- Augmenter la motivation et la confiance en soi
- Augmenter la satisfaction et la fidélisation des clients
- Se différencier de la concurrence
- Renforcer l'orientation et l'approche client en Rayon et à la Caisse
- Apprendre à ses collègues.

### Programme

Prise de contact, la découverte des besoins et les techniques d'argumentation : Comment faire bonne impression (20 sec); Le langage verbal et non-verbal les 4x 20  
Les différents types de questionnement I; Le diagnostic (écoute positive), la reformulation; L'argumentaire Cap I; Le langage positif; Convaincre en moins de 2 minutes  
Comment traiter les objections?; Les signaux d'achat, les différentes techniques de conclusion et la prise de congé : Les différents types d'objections; La philosophie "win-win"; La technique du sandwich; Savoir conclure; Les différents profils clients; Les 5 "Qui"; Les 20 dernières secondes; SAV. Jeux de rôles + débriefing; Mise en commun d'expériences personnelles; Exercices individuels + exercices en groupe.

### Certification(s) visée(s)

Éventuellement attestation de participation de l'organisme

### Type de formation [Alternance PME](#)

## ORGANISATION

### Durée

8 heures

### Horaire

en journée  
Consultez [les dates](#) en ligne

### Coût

165€

## CONDITION D'ADMISSION

## EN PRATIQUE

### **Pour s'informer et postuler**

Inscrivez-vous en ligne sur [le site de l'organisme](#)

### **Pour s'informer uniquement**

Plus d'infos : contactez le  
Service FC : 02 370 85 12  
Mail : info@efp.be

### **Organisme**

**efp - Formation continue**  
Rue de Stalle 292b  
1180 Uccle  
Tél: efp 0800 85 210  
<http://www.efp-bxl.be>