

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 Vous avez plusieurs possibilités, soit :

- 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>