

OPTIMISEZ VOTRE EXPÉRIENCE CLIENT

Créez l'effet wow!



Objectif

Cette formation a pour objectif de développer vos compétences à titre de conseiller-vendeur afin d'améliorer l'expérience de magasinage et d'achat en magasin.

Participants

La formation s'adresse aux conseillers-vendeurs, superviseurs de premier niveau et gérants.

Résultats

Au terme de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre ce qu'est un bon service à la clientèle.
- Identifier les besoins et les attentes des clients en matière de service.
- Faire des WOW pour fidéliser votre clientèle.
- Gérer les plaintes efficacement.
- Travailler en équipe.
- Communiquer efficacement.
- Gérer votre stress afin d'offrir le meilleur service.
- Développer la motivation d'offrir le meilleur service possible à la clientèle.

Déroulement

La formation s'articule autour d'animations interactives, de mises en situation, d'exercices individuels et/ou en équipe.

Durée

Une journée de 8 h 30 à 16 h avec une pause-repas de 45 - 60 minutes.

Formateur

Éric Robidoux formateur spécialisé en vente et en service à la clientèle, reconnu pour son approche pédagogique énergique et son charisme. Il est spontané, sait communiquer ses connaissances avec humour et enthousiasme. Ses formations sont vivantes, truffées de mises en situation et de conseils pratiques.



Contact

- ☎ 514 393-0222 ou 1 888 393-0222
- ✉ info@detailquebec.com
- 🌐 detailquebec.com/formations

La Mutuelle de formation Détail Québec est reconnue par la Commission des partenaires du marché du travail en vertu de la loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Numéro de certificat d'agrément (CPMT) : 005531