

FAITES DE L'ACCUEIL L'INGRÉDIENT DE VOTRE SUCCÈS



Fidéliser votre clientèle grâce à un accueil unique et personnalisé.

Objectif

Cette formation permet de mettre en place une stratégie d'accueil irréprochable. La clé du succès, c'est que chaque client devienne un ambassadeur de votre commerce, ce qui assurera des profits, une bonne réputation et un environnement qui permet à chacun de développer son potentiel.

Participants

La formation s'adresse au personnel de vente, de service à la clientèle et de supervision.

Déroulement

La formation s'articule autour de mises en situation, de partage d'expériences, d'observations et de l'évolution de l'attentes des clients aux exigences d'aujourd'hui.

Durée

Une demi-journée de 8 h 30 à 12 h

Formatrice

Liette Senay, Formatrice en Vente et Marketing numérique avec un parcours d'entrepreneure. Propriétaire d'entreprises de détails et de service, elle a également eu l'occasion d'enseigner et se démarquer en Vente-Conseil à l'école professionnelle de Saint-Hyacinthe. À l'affût des tendances, sa priorité des dernières années a été de mieux comprendre l'évolution des comportements du consommateur dans un contexte d'omnicanal avec l'arrivée commerce électronique. Aujourd'hui, le côté pratique et appliqué de l'entrepreneure est fortement apprécié dans la formation.






Résultats

Au terme de cette formation, vous serez capable de :

- Prendre conscience du rôle de l'accueil.
- Développer les connaissances, les compétences et les approches d'accueil appréciées des clients.
- Créer un lien émotif positif avec la clientèle.
- Inviter vos collaborateurs à personnaliser l'accueil.
- Harmoniser vos pratiques d'accueil : en magasin, en ligne et au téléphone.
- Augmenter le nombre de clients ambassadeurs de votre marque.

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