

La relation client en magasin libre-service : Chouette des clients ! Satisfaire le client via des relations brèves et nombreuses

Dans les magasins libre-service, le client est autonome et les demandes sont nombreuses ; Si le contact se veut bref, son impact une fois déclenché se fixe sur le ressenti du client. Cet impact a pour conséquence directe, d'agir sur le niveau de satisfaction client, qui par effet rebond, à un impact immédiat sur la prise de décision liée à l'achat et un impact différé sur la fidélisation client.

Public : Employé libre-service (ELS) / Employé accueil libre-service / Hôtesse de caisse / Vendeur conseil

Durée : 1 à 2 jour(s)

Tarif : 1200€ HT par jour en intra-entreprise tout compris (France entière)

Objectifs :

- ✓ Réfléchir sur l'enjeu à chaque contact, d'une relation attentionnée, pour soi, l'entreprise et son client
- ✓ S'approprier les bons réflexes et exprimer sa valeur ajoutée
- ✓ Agir positivement à chaque contact et être vecteur de la fidélisation client

1- Les enjeux de l'accueil en magasin libre-service :

Comment aimez-vous être accueilli ?

Ce que vos clients attendent, ce qu'ils souhaitent, ce avec quoi ils repartiront

Montrer de la reconnaissance, être le relais de la promesse client

Ce qui dépend de moi, ma motivation à agir

Les pièges de la routine

Véhiculer l'image de marque de l'enseigne, véhiculer votre image personnelle.

2- Pourquoi développer une communication professionnelle ?

Accueillir : Un état d'esprit, une philosophie ; toutes les raisons de l'adopter !

Donner du sens à son action, profitez de chaque contact pour exprimer sa valeur ajoutée

La politesse et la courtoisie : bien plus que la moindre des choses !

L'importance de son attitude pour établir une relation de confiance avec l'autre

Le langage non verbal : Un élément essentiel de l'accueil physique

Il y a ce que l'on dit et ce que l'on fait , mesurer le delta entre les deux ; quand naturel rime avec professionnel

3- L'accueil physique : les indispensables

Le premier contact , quelques secondes pour faire une bonne première impression

Le SBAM , sourire, bonjour au revoir et merci , ces fondamentaux qui font du bien

Donner envie à votre interlocuteur de rester dans le magasin

Les attitudes face au client , ce que je dis sans parler ; rien n 'est grave... TOUT est important, le détail vous appartient !

Votre regard, votre attention, l'expression de votre intention

Attention aux amortis négatifs !

Notre méthode : Méthode interactive avec scénettes et jeux de communication. Approche participative et ludique permettant à chacun de réfléchir sur ses pratiques.