



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

PEDAGOGIE

Objectifs pédagogiques Accueillir le client

Cette formation vous permettra d'avoir un excellent relationnel avec les clients dès leur arrivée en magasin. Vous prendrez conscience tout au long de la formation que vous êtes l'ambassadeur de votre enseigne. Tout se joue dans les premières minutes. Vous saurez recueillir les informations pour pouvoir répondre à la demande du client. Avec des mises en pratique au cours de la formation, et à l'issue de la formation vous saurez prendre en charge efficacement votre client tout en valorisant la qualité de service.

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître les points essentiels de l'accueil en magasin
- Réussir l'accueil physique et téléphonique du client
- Acquérir l'attitude d'écoute et de compréhension du client
- Appréhender les étapes clés de la vente et la réussir
- Créer des relations de confiance avec les clients.
- Trouver les moyens de fidéliser ses clients.
- Conclure efficacement l'entretien avec le client
- Utiliser la règle des 4 X 20, la technique du SBRAM, la règle des 3V en communication

Méthodes pédagogiques

- Participative/active
- Exercices pratiques
- Mises en situations professionnelles

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :
TURNEYSKILLFORMATION
5 rue des pruniers 49000 ANGERS
N° de déclaration d'activité 52490404049
Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°
Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS
Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr
Site Web : Accueil - TurneySkillFormation
Statut / SASUFORMATION IDCC 1516
RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

Moyens pédagogiques et techniques

Salle de formation

Paperboard

Vidéo projecteur

Les participants sont invités à venir avec leur matériel (bloc papier, ordinateur portable et/ou tablette ...).

Supports pédagogiques fournis

Pédagogie

Apports théoriques et travaux pratiques,

Échanges entre les participants,

Séquences de progression basées sous forme de mise en situation.

Évaluation progressive des acquis "étape par étape" et validation avec et par le formateur

DUREE/PUBLIC/TARIFS

Formation sur mesure

2 Jours (14 h) : Une solution adaptée à votre profil vous sera proposée par un de nos conseillers en formation.

Public concerné

Tout public

Toute personne ayant un objectif professionnel commercial

Prérequis :

Aucun

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS

Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](#)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

Délais d'accès :

Pour tout contrat conclu à distance ou hors établissement, l'inscription s'effectue au minimum 14 jours ouvrés (à partir de la date de signature du contrat) avant la formation, tout d'abord par une prise de contact (afin d'évaluer vos attentes) par mail :

dattolo.muriel@orange.fr ou par téléphone au 06 83 23 55 83

Afin de respecter un délai de rétractation légal avant de commencer la formation.

L'entrée en formation est accordée sous réserve de prérequis et elle est validée pour donner suite à un entretien téléphonique dont l'objectif est de collecter les besoins du bénéficiaire et de prendre en compte ses attentes.

Lors de cet échange nous informons le bénéficiaire sur le calendrier, la durée et le lieu de la formation, les objectifs visés, les évaluations, l'organisation et le déroulement, ainsi que les possibilités de financement de l'action.

Une convention de formation est ensuite adressée pour validation par le bénéficiaire (employeur ou individu) et sera à compléter et à nous retourner daté et signé afin de finaliser votre inscription.

Un questionnaire individuel de positionnement sera remis en amont de la formation à chaque stagiaire afin de pouvoir évaluer au mieux les besoins, les attentes et les objectifs de chacun.

Lieu d'intervention : France

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS
Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr

Site Web : Accueil - TurneySkillFormation

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

Information Handicap

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi.

Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins.

Pour toute question, merci de contacter notre référente handicap :

Murielle Dattolo : 06 83 23 55 83 - dattolo.muriel@orange.fr

Participants – Sanction

Présentiel - Visio

Intra ou inter - 10 participants maximum

Un questionnaire d'évaluation de la formation est rempli par l'apprenant, à la fois sur l'action de formation.

Une feuille d'émargement vient compléter le dispositif avec envoi au commanditaire de la formation.

Validation :

- Validation des compétences (grille d'évaluation)
- Attestation de fin de formation (certificat de réalisation)

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS
Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](#)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

Encadrement :

Murielle Dattolo est formatrice depuis plus de 20 ans dans le domaine de la bureautique, du management, des ressources humaines et des techniques commerciales.

Tarif individuel pour 2 jours (14 heures)

Tarif individuel pour 2 jours (14 heures)

Prix par participant

Par participant	VISIO	PRESENTIEL
DEVELOPPER SES PERFORMANCE COMMERCIALES	1 400.00 € HT	1 600.00 € HT
	1 680.00.00 € TTC	1 920.00 € TTC

Tarif par participant (Groupe de 3 à 5 personnes)

Par participant	VISIO	PRESENTIEL
DEVELOPPER SES PERFORMANCE COMMERCIALES	1 200.00 €	1 400.00 € HT
	1 440.00 € TTC	1 680.00 € TTC

Tarif par participant (Groupe de 6 à 10 personnes)

Par participant	VISIO	PRESENTIEL
DEVELOPPER SES PERFORMANCE COMMERCIALES	1 000.00 € HT	1 200.00 € HT
	1 200.00 € TTC	1 440.00 € TTC

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS
Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr

Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](#)

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

PROGRAMME

Accueil, présentation du formateur et des stagiaires
Présentation des objectifs, du programme et de la méthode et de l'attestation de compétences.

Déterminer votre cible

Garantir une prise en charge qualitative auprès d'un client Générer un espace d'écoute et un climat de confiance

Identifier les fondamentaux de l'accueil

Les points essentiels de l'accueil en magasin
La posture a privilégié à l'accueil
Le vocabulaire professionnel et propre à la culture de son entreprise
Le sourire et le savoir être !

Appréhender Les techniques de communication à l'accueil

La communication verbale et non verbale
Savoir développer un climat de confiance
Gérer les situations difficiles
Savoir s'affirmer et conduire un échange
La demande précise ou la demande à relayer
La demande de documentation, de conseil, Orienter le client dans son magasin
Accueillir et analyser les réclamations
Rassurer le client
Assurer un suivi en interne et face au client

Jouer sur toutes les dimensions de la relation

Clarifier ses représentations personnelles du client
Mieux se connaître pour mieux comprendre le client
Dépasser ses limites personnelles

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS
Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr

Site Web : Accueil - TurneySkillFormation

Statut / SASUFORMATION IDCC 1516

RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022



TURNEYSKILLFORMATION

Formation en Présentiel ou Distanciel



La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : **Actions de Formation**

Être acteur de la relation

- Être conscient de son rôle
- Choisir clairement son attitude
- Éviter les erreurs fatales

Comprendre le client et se faire comprendre de lui

- Écouter, entendre et ressentir les besoins du client
- Comprendre le raisonnement du client
- Parler en toute sincérité et transparence

Développer son impact personnel auprès du client

- Avoir confiance en soi
- S'impliquer avec un réel plaisir
- Utiliser les émotions présentes dans la relation

Valoriser son client

- Personnaliser le contact
- Donner une bonne image de lui-même au client
- Accueillir totalement les clients, mêmes les exigeants

Co-produire avec le client une interaction efficace

- Respecter la personne et ses besoins.
- Impliquer le client dans le choix des solutions.
- Clarifier et fiabiliser les engagements.

Ateliers pratiques

- Chercher à anticiper les besoins des clients
- Soigner l'accueil client lors de toutes les entrées et sorties
- Personnaliser l'accueil client
- Maîtriser parfaitement l'offre de la boutique
- Chercher en permanence à améliorer votre accueil client

Evaluation de fin de formation

Tour de table/Echange/ Bilan

Certificat n°fm22171477 v1 attribué à :

TURNEYSKILLFORMATION

5 rue des pruniers 49000 ANGERS

N° de déclaration d'activité 52490404049

Certification QUALIOPi Pour actions de formations I. 6313-1-1°

Certificat valable jusqu'au : **29/ 11 / 2025** Date certification initiale : 30/ 11 / 2022

SIEGE SOCIAL 5 rue de Pruniers 49000 ANGERS
Tél. : 06 83 23 55 83 contact@turneyskillformation.fr
Site Web : [Accueil - TurneySkillFormation](#)
Statut / SASUFORMATION IDCC 1516
RCS 905 312 807 00019APE 8559 A – V1 du 23/09/2022