

Durée :

105h soit 15 jours

Présentiel

Dates :

Sur demande

Lyon, Roanne, Voiron
En intra entreprise

Tarif :

Inter : 390€ ht/jour/stagiaire

Effectif minimum 5 participants

En intra, contactez-nous !

Pour qui ?

Tous salariés qui accueillent, informent et conseillent la clientèle sur un point de vente dans le domaine du textile et l'habillement

Prérequis :

Avoir la fibre commerciale

Objectifs de la formation :

- Accueillir, informer et conseiller la clientèle à distance dans le respect des exigences de service de l'entreprise

Compétences visées :

- Accueillir et accompagner le client en situation de vente à distance et utiliser efficacement les outils de communication à distance dans une relation avec le client
- Mettre en œuvre les démarches commerciales définies par l'entreprise en direction de ses clients et prospects dans le cadre de campagne de prospection, de communication / fidélisation
- Utiliser les potentialités des outils de gestion et de relation client
- Organiser son activité de vente à distance
- Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise
- Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés
- Traiter les retours et réclamation clients
- Communiquer efficacement au sein de l'équipe et de l'entreprise
- Acquis de base

Délai d'accessibilité : Sous 7 jours après inscription

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Méthode interactive
- Des exercices d'application permettant la mise en œuvre concrète
- Des échanges de pratiques
- Apports théoriques illustrés par des échantillons et supports vidéos
- Remise de documents pédagogiques



Sur mesure



Plateforme LMS

Modalités d'évaluation :

- Exercices pratiques
- Mises en situation

Modalité de validation :

Attribution d'une attestation de formation
Maya Campus

✈ Aller plus loin :

Adaptation du programme selon votre niveau de départ et de vos objectifs sur simple demande

**Débouchés :**

Conseiller commercial à distance, conseiller clientèle à distance, technicien de la vente à distance télévendeur, téléprospecteur, téléconseiller ...