



RMS

Crackez (enfin) votre retail !

Contact
Axelle Paitre, CEO

+33 6.03.70.05.15

axelle.paitre@rmsconsulting.fr

www.retailmanagementservices.fr

Formation

Relation Client

Objectif

Faire monter en compétences les équipes en boutique pour passer d'une méthode de vente centrée « produit et besoin » à une approche orientée « client et service ».

Programme

1. CRÉER LA RELATION AVEC LE CLIENT

- Évolution du client
- Accueil et accroche personnalisée
- Découverte client

2. COMMUNIQUER EFFICACEMENT

- Observation
- Mirroring
- Prise de lead

3. DONNER ENVIE

- Storytelling
- Bénéfice client
- Vente complémentaire et additionnelle

4. TRANSFORMER LA VENTE

- Gestion des objections
- Clôture de la vente
- Fin de vente (inc. data collect)

Durée

14h

Coût

Adaptation de la formation (optionnel) : **4K€**

Animation de la formation : **4K€**

Ancrage terrain (optionnel) : **2K€ / jour / boutique**

Modalités

BLENDED-LEARNING

par groupe de 8 personnes

- 1 mobile-learning de 15min
- 2 jours de formation présentielle en salle
- 1 jour d'accompagnement terrain en boutique (optionnel)

Satisfaction Client

9.5/10

Formation très intéressante avec des exercices pratiques qui m'ont aidé à améliorer l'expérience de mes clients et me motivent à dépasser mes objectifs. »

"Nous invitons les participants ayant des besoins spécifiques à nous les signaler en amont afin de mettre en œuvre les aménagements nécessaires"