



RMS

Cradez (enfin) votre retail !

Contact
Axelle Paitre, CEO

+33 6.03.70.05.15

axelle.paitre@rmsconsulting.fr

www.retailmanagementservices.fr

Formation *Clienteling*

Objectif

Monter en compétences les équipes en boutique sur l'art de contacter de manière personnalisée leurs clients, après leur visite, pour leur donner envie de revenir, en s'appuyant sur un outil digital.

Programme

1. LES FONDAMENTAUX DU CLIENTELING

- La valeur ajoutée pour le client
- La valeur ajoutée pour le vendeur
- Le choix des clients à suivre

2. LES OUTILS DU CLIENTELING

- Les actions possibles
- Les moyens de communication à ma disposition
- L'app de clienteling

3. LA STRATÉGIE DE PERSONNALISATION

- Personnaliser mes actions par client
- Personnaliser un message client
- Personnaliser un appel

4. MON ORGANISATION SUR LE CLIENTELING

- La planification du clienteling
- La fréquence du clienteling
- Ma communication à l'équipe

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

Durée

7h

Coût

Adaptation de la formation (optionnel) : **2K€**

Animation de la formation (gp de 8p.) : **2K€**

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

Modalités

BLENDED-LEARNING

par groupe de 8 personnes

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

Satisfaction Client

9.8/10

« Une expérience très forte ! Je recommande ! Une remise en confiance, un partage fort et une meilleure connaissance des autres équipes . »