



RMS

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

3. DONNER ENVIE

- Storytelling
- Bénéfice client
- Vente complémentaire et additionnelle

2. COMMUNIQUER EFFICACEMENT

- Observation
- Mirroring
- Prise de lead

4. TRANSFORMER LA VENTE

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

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

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)

Prérequis

Détenir une première expérience

en point de vente

Satisfaction Client

9.2/10

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. »



RMS

Contact
Axelle Paitre, CEO

+33 6.03.70.05.15

axelle.paitre@rmsconsulting.fr
www.retailmanagementservices.fr

Training *Customer Relationship*

Objective

Enhancing the capabilities of in-store teams to transition from a "product and need" focused sales methodology to a "customer and service" oriented strategy.

Program

1. ESTABLISHING A RELATIONSHIP WITH THE CLIENT

- Customer development
- Tailored introduction and engagement
- Customer exploration

2. ENGAGE AN EFFECTIVE COMMUNICATION

- Observation
- Mirroring
- Assuming Leadership

3. TO MOTIVATE

- Storytelling
- Customer advantage
- Supplementary and ancillary sales

4. CONVERT THE SALE

- Addressing objections
- Transaction finalized
- Conclusion of sale (including data acquisition)

"We invite participants with particular needs to notify us in advance, enabling us to make the required accommodations."

Time

14h

Cost

Training adaptation (optional): **4 K€**

Training: **4 K€**

On-site Anchorage (optional): **2K €** per day per store

Terms and Conditions

BLENDED LEARNING

in groups of 8 persons

- 1 mobile learning of 15 minutes
- Two days of in-person classroom instruction.
- 1 day of on-site assistance in the store (optional)

Prerequisite

Possessing previous experience

in retail store

Client Satisfaction

9.2/10

An engaging training course featuring practical exercises that enhanced my clients' experience and inspired me to surpass my objectives.