



RMS

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)

Prérequis

Détenir une première expérience
en point de vente

Satisfaction Client

9.5/10

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



RMS

Training *Clienteling*

Objective

Enhance the skills of in-store teams in the art of personalized customer outreach following their visit, using a digital tool to encourage repeat patronage.

Contact

Axelle Paitre, CEO

+33 6.03.70.05.15

axelle.paitre@rmsconsulting.fr

www.retailmanagementservices.fr

Program

1. THE FUNDAMENTALS OF CLIENTELING

- The value added for the customer
- The value added for the seller
- Customer preference to follow

2. CLIENTELING TOOLS

- Potential actions
- The available means of communication at my disposal
- The client engagement application

3. THE PERSONALIZATION STRATEGY

- Tailor my actions for each client.
- Customize a client communication.
- Customize a call

4. MY CLIENTELING ORGANIZATION

- Clienteling Strategy
- The frequency of client engagement
- My correspondence with the team

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

Time

7h

Cost

Training adaptation (optional): **2 K€**

Training (group of 8 people): **2 K€**

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

Terms and Conditions

BLENDED LEARNING

in groups of eight individuals

- 1 mobile learning of 15 minutes
- 1 day of in-person training in a classroom setting
- 1 day of on-site assistance in the store (optional)

Prerequisite

Possessing previous experience

in retail

Client Satisfaction

9.5/10

An exceptionally impactful experience! I wholeheartedly recommend it! It enhanced my confidence, cultivated meaningful connections, and resulted in a deeper understanding of other teams.