



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**

par groupe de 8 personnes

Modalités

- 1 évaluation de 15min à l'entrée de la formation
- 1 évaluation sur des mises en situation et cas pratiques pendant la formation
- 1 évaluation de 15min à la sortie de la formation
- Certificat de réalisation à la sortie de la formation

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. »

Numéro d'enregistrement RMS Consulting : 824 578 868 000 13

Cet enregistrement ne vaut pas obligation de l'Etat.

Retrouvez l'intégralité de nos modalités et délais d'accès dans nos [CGV](#) et [CGUS](#) téléchargeables sur notre site internet.

Si vous êtes reconnu en situation de handicap, n'hésitez pas à nous le faire savoir pour étudier ensemble la faisabilité de votre projet de développement des compétences



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

- 15-min assessment (start)
- Practical assessment during training
- 15-min assessment (end)
- Certificate of completion

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.

RMS Consulting registration number: 824 578 868 000 13.

This registration does not imply a state obligation.

All our terms and conditions of access are available in our [General Terms and Conditions of Sale](#) and [General Terms and Conditions of Use](#), which can be downloaded from our website.

If you are acknowledged as having a disability, please inform us so we can collaboratively assess the viability of your skills development project.

<http://www.retailmanagementservices.com>