



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

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

9.5/10

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

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

<http://www.retailmanagementservices.fr>



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.

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

par groupe de 6 personnes

Terms and Conditions

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

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.

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.trainingmanagement.com>