



**LC FORMATIONS**  
CONSEIL & DEVELOPPEMENT

PROGRAMME DE FORMATION

# L'EXCELLENCE DE SERVICE DANS LA VENTE EN MAGASIN



# **FORMATION L'EXCELLENCE DE SERVICE DANS LA VENTE EN MAGASIN**

## **➔ OBJECTIFS PROFESSIONNELS :**

- Développer les compétences nécessaires pour offrir un service client exceptionnel en magasin.
- Apprendre à comprendre et anticiper les besoins des clients pour créer une expérience mémorable.
- Maîtriser les techniques de communication et de gestion de la relation client pour fidéliser et satisfaire.
- Améliorer la gestion des situations difficiles tout en conservant un haut niveau de satisfaction client.

## **➔ CATÉGORIE ET BUT**

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Cette action a pour but (article L.6313-3) : Développer les compétences en service client pour créer une expérience d'achat de qualité et maximiser les ventes en magasin.

## **➔ PUBLIC**

Vendeurs, responsables de points de vente, et toute personne en contact avec les clients dans un environnement de vente physique.

## **➔ PRÉ-REQUIS**

Aucun pré-requis nécessaire.

## **➔ DURÉE**

Cette formation se déroulera en 40 heures sur 5 jours.  
Horaires et Dates : Voir convention de formation.

## **➔ TARIF**

Sur demande.

## **➔ MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS**

L'inscription est réputée acquise lorsque : La convention de formation est signée.  
Les délais d'accès à l'action sont : 15 jours avant de le début de l'action de formation.



# **FORMATION L'EXCELLENCE DE SERVICE DANS LA VENTE EN MAGASIN**

## **➔ MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT**

### **MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES**

- Cours théoriques, études de cas, et mises en situation.
- Jeux de rôle et simulation de situations réelles avec des clients.
- Programme de formation détaillé remis aux stagiaires.

**SUPPORTS PÉDAGOGIQUES** : Fiches pratiques, vidéos, et guides sur le service client en magasin.

**PRISE EN COMPTE DU HANDICAP** : Les personnes en situation de handicap peuvent rejoindre la formation. Merci de nous contacter pour toute situation particulière.

### **COMPÉTENCES DES FORMATEURS**

Les formateurs sont des experts en vente et en service client, avec une expérience significative dans l'amélioration de l'expérience client en magasin.



# **FORMATION L'EXCELLENCE DE SERVICE DANS LA VENTE EN MAGASIN**

## **➔ CONTENU DE LA FORMATION**

### **PARTIE 1 - LES FONDAMENTAUX DU SERVICE CLIENT (5H)**

- Les bases du service client : pourquoi l'excellence est essentielle ?
- Comprendre les attentes des clients en magasin
- Les différents types de clients et comment s'adapter à leurs besoins

### **PARTIE 2 - COMMUNICATION ET ATTITUDE PROACTIVE (10H)**

- Techniques de communication verbale et non verbale
- Écoute active : comprendre les attentes des clients
- Adopter une attitude positive et bienveillante à tout moment

### **PARTIE 3 - CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT MÉMORABLE (10H)**

- Les étapes clés pour un accueil et une prise en charge irréprochables
- Faire vivre une expérience client unique : personnalisation et attention aux détails
- L'impact de l'ambiance et de l'environnement sur la satisfaction client

### **PARTIE 4 - GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES (10H)**

- Gérer les réclamations et les clients insatisfaits avec professionnalisme
- Transformer une situation difficile en opportunité de fidélisation
- Techniques pour maintenir son calme et gérer les émotions sous pression

### **PARTIE 5 - FIDÉLISATION ET SUIVI DU CLIENT (5H)**

- Stratégies pour fidéliser les clients à long terme
- L'importance du suivi post-achat et de la relation client continue
- Mesurer la satisfaction client et améliorer l'expérience



# **FORMATION L'EXCELLENCE DE SERVICE DANS LA VENTE EN MAGASIN**

## **➔ SUIVI ET ÉVALUATION**

### **EXÉCUTION DE L'ACTION**

- Feuilles de présence émargées par les stagiaires et le formateur.
- Attestation remise aux stagiaires ayant suivi la formation avec assiduité.

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS (OU D'ACQUISITION DES COMPÉTENCES)**

- Évaluations continues par le biais de mises en situation, jeux de rôle, et études de cas.
- QCM et évaluation finale sur la capacité à gérer des clients dans différentes situations.



# **LC FORMATIONS**

CONSEIL & DEVELOPPEMENT

---

LC FORMATIONS

5 IMPASSE DES MOUETTES 30220 SAINT LAURENT D'AIGOUZE  
SIRET 88379731800028 - SARL AU CAPITAL SOCIAL DE 1000 €- NUMÉRO TVA INTRACOMMUNAUTAIRE FR77883797318  
DÉCLARATION D'ACTIVITÉ DE FORMATION ENREGISTRÉE SOUS LE N°76300463930 DU PRÉFET DE RÉGION D'OCCITANIE