

# Enchanter sa relation client dans leur projet

14 heures soit 2 journées en présentiel

Réservé aux  
entreprises,  
groupes et  
individuels

## Tarif

Intra : 2570 € pour un  
groupe de 10  
personnes maximum

Inter : 1100 € par  
personne

Groupe : nous  
contacter  
drichardsons@risemeup.fr

Les émotions sont une des clés pour enchanter son client. Savoir les détecter, les utiliser sont un joli maillage pour proposer la meilleure des solutions et le fidéliser post-achat.

### Public concerné

Vendeurs – Responsables rayons – Managers

### Prérequis

Intra : Être sur un poste commerce depuis 1 mois

Inter / groupe : avoir un projet professionnel orienté vers le commerce

### Lieu et délai d'accès

Intra : La formation s'effectuera dans les locaux de l'entreprise

Inter : Rise Me Up aura la charge de l'organisation

La formation pourra s'effectuer 1 mois après la demande

### Objectifs et contenu de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront capables d'enchanter leurs clients par une expérience relationnelle réussie. De plus, ils seront en mesure de les accompagner dans la concrétisation de leurs projets en leur apportant des solutions adaptées à leurs envies.



#### ✓ Identifier les outils de l'enchantement clients

Identifier le parcours d'achat de nos clients

Comprendre les émotions clients

Prendre conscience de la boucle sans fin du parcours client et notre importance au sein de cette boucle

Identifier les enchantements clients et leurs irritants

Optimiser sa posture et tous ses éléments

#### ✓ Identifier le projet du client tout en le sensibilisant

User de curiosité pour détecter le besoin du client =

Questionner avec tact et pertinence : rendre mon discours fluide tout en tirant un fil conducteur invisible pour le client

Utiliser les motivations d'achats du client pour cibler la bonne solution et sensibiliser le client

Créer une émotion positive en reformulant les motivations d'achats par mimétisme verbal

S'approprier la palette servicielle ainsi que les services basics/digitaux de l'enseigne

Rendre le projet viable en proposant une solution complète adaptée au projet du client (produits + complémentaires + services)

Faire preuve de pédagogie et d'affirmation dans l'argumentation tout en donnant envie

Prendre congé

Garder le lien avec le client en le fidélisant post achat

#### ✓ Acquérir de nouveaux reflexes

Se familiariser avec les nouveaux gestes et postures en se mettant en scène

### Méthode pédagogique

Les participants mutualisent leurs idées. Le formateur est un facilitateur et apporte des éléments complémentaires. Les exercices sont variés : réflexions en commun, jeux, analyses de situations, mises en situation filmées avec un regard croisé. Un livret de formation sera remis aux participants

### Evaluation

Un quizz de positionnement sera effectué en début de formation

Un quizz d'évaluation de fin de formation sera effectué en fin de formation

### Accessibilité

Version 1.1 30/12/2022

Nous vous invitons à nous signaler vos besoins liés à une situation de handicap afin d'adapter nos conditions d'apprentissage, [handicap@risemeup.fr](mailto:handicap@risemeup.fr)

- **Animateurs**

Nos animateurs sont experts dans ces domaines. La formation pourra être animée par :

**DELPHINE RICHARDSONS-DILLY - VIRGINIE CALMUS – CHRISTIAN KRONENBERGER – BRIEUC TUAL**