

## **Donner au poste de caissier une dimension commerciale** *accueillir, orienter et vendre.*

Code : **VB 10**

Durée : **2 jours**

Prix : **session inter 900 € HT (repas compris)**

### ***Pourquoi ce stage ?***

Amener le personnel de caisse à dépasser la fonction "encaissement" pour :

- prendre conscience de l'importance de leur qualité d'accueil envers les clients,
- les impliquer dans une démarche commerciale,
- les inciter à participer au développement des ventes,
- valoriser la fonction de "caissier" afin de les dynamiser.

### ***Ce stage concerne***

Toute personne chargée de l'accueil client et de la caisse.

### ***Bénéfices attendus***

À l'issue de ce module, les participants auront :

- défini les axes de progrès pour un accueil de qualité,
- cerné les comportements positifs face aux clients,
- repéré leur rôle dans le cycle de vente,
- acquis une compréhension des motivations d'achat des clients pour mieux participer à la vente.

## *Pédagogie*

### **Active et participative**

- Exercices individuels et collectifs sur les notions de "qualité " et d' "image de marque".
- Réflexion collective sur "le client" et la participation du caissier à la vente.
- Mises en situation : jeux de rôle enregistrés au **caméscope** pour que chacun repère ses points forts et ses points faibles et puisse déterminer ses pistes de progrès.
- Apport de méthodologie et de connaissances par le formateur.

## *Suivi*

Le formateur donne ses coordonnées aux participants et reste à leur disposition par téléphone ou par mail pendant 6 mois

### **Les formations Forma.Com en INTER**

Vous souhaitez suivre cette formation en INTER, contactez-nous pour connaître nos prochaines sessions.

### **Les formations Forma.Com en INTRA**

Ce stage peut être programmé dans votre entreprise ou servir de base pour vous construire un programme sur mesure.

## Programme

### **La qualité de l'accueil en magasin et ses conséquences**

- Définir les notions d'accueil et d'image de marque.
- Identifier les critères de qualité.
- Cerner les missions complémentaires au métier de caissier.
- Réfléchir aux plus-values à apporter.
- Connaître les différentes demandes du client : besoins explicites, attentes implicites.

### **Maîtriser les techniques de communication pour être en phase avec le client**

- Développer une écoute active.
- Poser les bonnes questions pour obtenir de l'information et comprendre la demande.
- Reformuler pour sécuriser le client.

### **Adopter des comportements positifs**

- Identifier les comportements de passivité, d'agressivité, de manipulation : avantages et inconvénients.
- Adopter l'assertivité pour éviter les situations conflictuelles et être efficace.
- Gérer les situations difficiles : faire face à l'agressivité, aux réclamations, aux indécis.
- Participer au développement des ventes.
- Connaître les techniques de vente additionnelle et de vente de substitution.