

# TRANSMETTRE & ANIMER LES BASES DE LA RELATION CLIENTÈLE

## PROGRAMME

1



### CAPSULES E-LEARNING

- L'importance de la « qualité de la relation » dans l'acte de vente
- Réaliser le test CARE.
- Remplir un formulaire sur les attentes et les besoins de chaque participant.

2



### CONTENU EN PRÉSENTIEL OU EN LIGNE - 7 heures

- Présentation du déroulé de la formation et bilan de la première étape
- Présentation des différentes gammes de salons de coiffure/instituts de beauté sur le marché français
- Présentation des différents parcours client selon les gammes
- Identification des termes « besoin-attente-motivation »
- Réalisation d'un argumentaire de vente en tenant compte des typologies
- Présentation des 7 étapes de la vente
- Description des différents registres de langage
- Proposition de protocoles tenant compte des différentes gammes de commerces.
- Présentation des différentes techniques de reformulation
- Mises en situation de transmission des connaissances de la communication
- Introduction du suivi de formation - Forum de discussions
- Auto-évaluations
- Bilan et commentaires

### DATES ET LIEUX - inscription 2 mois au préalable

En présentiel

13 octobre 2022 - Nantes

14 novembre 2022 - Strasbourg

En ligne : 2 matinées 9h -12h 30

Session 1 : 22 & 29 novembre 2022

Session 2 : 2 & 9 décembre 2022

PROPOSEZ-NOUS VOS DATES, NOUS RÉPONDONS À VOS BESOINS !

3



### SUIVI POST-FORMATION

Forum de discussion