

Objectifs

Préparer les (futurs) employés à s'adapter à toutes les situations et leur permettre de maîtriser les principales techniques de leur fonction :

- Connaître les différentes missions du poste Hôtesse de caisse
- Maîtriser les différentes expressions de la communication
- Comprendre et mettre en place les techniques de l'accueil professionnel
- Gérer des situations délicates

Public et pré-requis

Tout public - Hôte et hôtesse de caisse - Point d'accueil.
Aucun pré-requis.

Le poste et son environnement

- ❑ Fiche de poste
- ❑ Définition générale : démarque, merchandising, relation client, marketing,...

Savoir accueillir et communiquer

- ❑ Le comportement non-verbal
- ❑ Les gestes et postures à adopter sur poste de travail
- ❑ La gestion de son stress
- ❑ L'image
- ❑ Avoir une tenue adaptée
- ❑ Le langage approprié
- ❑ Les enjeux d'un bon accueil du client et les incidences sur l'image du point de vente
- ❑ La prise de contact et l'accueil du client
- ❑ Adopter les attitudes fidélisatrices

Gérer les situations délicates

- ❑ Le service après-vente
- ❑ Traitement des objections
- ❑ Reprise du dialogue
- ❑ L'aboutissement à une solution gagnant / gagnant

Méthode pédagogique

- 1 poste par stagiaire (MAC ou PC)
- Support de formation pour chaque stagiaire
- Exercices pratiques

Tarifs

Nous contacter

POITIERS

NIORT

LA ROCHELLE



GESTIC FORMATION
Actiparc II - 26 Allée champ Dinard
86440 Migné-Auxances

Tél : 05 49 52 55 04
Fax : 05 49 52 55 05
E-mail : gestic-formation@wanadoo.fr