

Accueillir - conseiller et vendre en ESAT

Formation
adaptée



Optimiser le savoir-faire des ouvriers d'ESAT dans l'accueil de la clientèle.

Améliorer les contacts auprès des clients et par extension fidéliser la clientèle.

PUBLIC & PRÉREQUIS

- ✓ Ouvriers en ESAT
- ✓ Compétences en lecture et écriture

PROFIL DES INTERVENANTS

- ✓ Monitrice d'atelier / Formatrice

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- ✓ Démarche d'apprentissage articulée à partir des vécus et de l'expérience des participants
- ✓ Formation avec alternance d'apports théoriques et pratiques
- ✓ Mises en situation - QCM
- ✓ Jeux de rôle
- ✓ Remise d'un support pédagogique et questionnaire d'évaluation des acquis en fin de session

MODALITÉS DE VALIDATION

- ✓ Une attestation de formation sera délivrée à l'issue de la formation.
- ✓ Un bilan pédagogique global et individuel sera remis à l'établissement.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Identifier l'importance de l'accueil du public dans l'établissement
- ✓ Adapter son comportement
- ✓ Utiliser au mieux ses compétences
- ✓ Développer le travail en équipe

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Qu'est-ce qu'accueillir et renseigner le client ?
- ✓ Les enjeux de l'accueil en termes de qualité de service
- ✓ Adopter une attitude et un comportement adaptés à chaque client
- ✓ Comprendre la demande du client, reformuler
- ✓ Identifier et savoir répondre aux objections des clients
- ✓ Savoir passer le relais, gérer les difficultés rencontrées
- ✓ Connaître et mettre les produits à disposition au client
- ✓ Finaliser une vente

Coût	Dates - Durée	Participants	Lieu	Contact
850 € par jour	3 jours	10 personnes	Intra établissement ou Pessac Magellan	bmformation@adapei33.com Tél. 05 56 02 31 73 9 rue Claude Chappe - 33600 Pessac