

# Optimisez votre expérience client

## Créez l'effet WOW

### OBJECTIF

Cette formation a pour objectif de développer vos compétences à titre de conseiller-vendeur afin d'améliorer l'expérience de magasinage et d'achat en magasin.

### RÉSULTATS

Au terme de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre ce qu'est un bon service à la clientèle.
- Identifier les besoins et les attentes des clients en matière de service.
- Faire des WOW pour fidéliser votre clientèle.
- Gérer les plaintes efficacement.
- Travailler en équipe.
- Communiquer efficacement.
- Gérer votre stress afin d'offrir le meilleur service.
- Développer la motivation d'offrir le meilleur service possible à la clientèle.

### PARTICIPANTS

La formation s'adresse aux conseillers-vendeurs, superviseurs de premier niveau et gérants.

### DÉROULEMENT

La formation s'articule autour d'animations interactives, de mises en situation, d'exercices individuels et/ou en équipe.

### DURÉE

Une journée de 7 h 30 à 17 h avec une pause-repas de 60 minutes (repas inclus dans le prix de la formation).

### DATE

Vendredi le 22 mai 2020

### LIEU

Holiday Inn Vaudreuil-Dorion  
33, Boulevard de la Cité des Jeunes Est, Vaudreuil-Dorion

### FORMATEUR

*Éric Robidoux* formateur spécialisé en vente et en service à la clientèle, reconnu pour son approche pédagogique énergique et son charisme. Il est spontané, sait communiquer ses connaissances avec humour et enthousiasme. Ses formations sont vivantes, truffées de mises en situation et de conseils pratiques.

