

Ref. VCO20

Techniques d'accueil et de vente en blanchisserie

OBJECTIFS

- ▶ Optimiser le savoir-faire des ouvriers(ères) d'ESAT/EA dans l'accueil de la clientèle.
- ▶ Améliorer les contacts auprès des clients en magasin.
- ▶ Fidéliser la clientèle.

PROGRAMME

- ▶ Bien accueillir le client
 - la tenue du vendeur (propreté physique et tenue de travail)
 - gestes et postures (position - regard)
 - conseils pour mieux écouter le client
- ▶ La bonne tenue du magasin
 - ordre et rangement
 - propreté visuelle et rangement dans l'espace
 - méthodologie et fréquence d'interventions définies pour les opérations de nettoyage du magasin
- ▶ La réception du linge à traiter
 - enregistrer la réception du dépôt-linge du client
 - les documents nécessaires
 - le classement des documents (nécessité - rapidité - simplicité)
 - le stockage du linge réceptionné (où ? comment ? protection)
- ▶ La vente, une affaire d'organisation :
 - tarifs, documentation, mise en avant de la signalétique
 - mise en place sur le lieu de vente
- ▶ Vendre c'est communiquer
 - erreurs classiques et causes d'échecs
 - l'empathie
 - analyse après intervention pratique en magasin
- ▶ Restitution du linge propre
 - recherche du document d'enregistrement
 - vérification (nom client/linge)
 - les encaissements (simulation par chèques, espèces et Cartes Bancaires)
 - remise du linge traité (comment ? où ? aide).



Méthode pédagogique : Recueil des attentes. Etudes de cas, apports théoriques, méthodologiques, mises en situation

Remise d'un support écrit. Evaluation des acquis en début et fin de stage.

Personnes concernées / Prérequis : Ouvriers d'ESAT/EA / Etre en contact direct avec la clientèle

Animation : Intervenant éducatif

Nombre de participants : 6 personnes maxi

DPC : nous consulter

Durée : 4 jours, soit 28 heures

INTRA

Ce stage peut être organisé
dans votre établissement
avec un tarif groupe.



GERFI+ S.A.S. au capital de 250 000€
SIRET 393 456 892 00024 - Code NAF 8559A - RCS La Rochelle



