

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)



**Méthodes pédagogiques** : 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(ières) d'ESAT/EA  
Être en contact direct avec la clientèle

**Animation** : Intervenant éducatif

**Nombre de participants** : personnes maxi

**DPC** : nous consulter

**Durée** : 4 jours, soit 28 heures

## INTRA

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

