

## Techniques d'accueil et de vente en blanchisserie

### **OBJECTIFS**

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

### **Méthodes pédagogiques :**

Autoévaluation en amont de la formation

Recueil des attentes

Études de cas, apports théoriques, méthodologiques, mises en situation

Remise d'un support écrit. Fin de stage : évaluation des acquis

### **Personnes concernées / Prérequis :**

Travailleurs d'ESAT/EA / Être en contact direct avec la clientèle

**Animation** : Intervenant éducatif

**Nombre de participants** : 6 personnes maxi

**Durée** : 4 jours, soit 28 heures

## INTRA

Cette formation peut être organisée  
dans votre établissement  
avec un tarif groupe.



## PROGRAMME *Catalogue 2025*

- ▶ 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).

