

AMBASSADEUR DE MA VILLE VALENCIENNES - ACCUEILLIR ET FIDELISER SA CLIENTELE EN METTANT EN AVANT LES EVENEMENTS DE SA VILLE

Contenu pédagogique

SOURIRE, C'EST DÉJÀ GAGNER !

- Pourquoi l'accueil client est crucial ?
- En suivant les statistiques "70% des clients sont des nouveaux visiteurs", démonstration de l'importance de la première impression
- La recette d'un accueil réussi : langage corporel, sourire, bonjour personnalisé, vitrine attractive...
- Liste de tous les ingrédients pour séduire vos clients dès la porte franchie
- Mise en pratique : À vos marques, prêt, accueillez ! -> jeux de rôle pour s'entraîner à accueillir tous types de clients, du local pressé au touriste curieux

FAITES VIBRER VOTRE BOUTIQUE AU RYTHME DE LA VILLE

- Événements locaux, votre atout secret : festivals, événements sportifs, journées associatives... comment les intégrer dans votre quotidien et à faire de votre boutique un hub d'infos
- Créer des vitrines qui captent l'attention : comment rendre votre devanture attractive en mettant en avant les événements du moment ? Astuces pour que personne ne passe à côté
- Exercice : créez votre mini "festival" en magasin ! -> idées pour animer votre espace de vente avec des mini-ateliers en lien avec les événements de votre ville

DEVENEZ L'ECO-COMMERÇANT ENGAGÉ QUI FAIT LA DIFFERENCE !

- Faire de l'écologie un atout commercial : apprenez à parler des initiatives vertes de votre ville, comme un expert du développement durable, tout en boostant l'image de votre commerce
- Green marketing : les gestes qui comptent, comment sensibiliser vos clients sans être moralisateur
- Comment communiquer vos efforts écoresponsables de manière fun et efficace
- Atelier écolo : créez votre campagne verte -> créer une campagne de communication pour un produit local ou une initiative éco-friendly

ATTIRER, FIDÉLISER... ET RECOMMENCER !

- Organisez des animations en boutique : du jeu-concours à la dégustation, découvrez comment créer des moments mémorables pour vos clients autour des

OBJECTIF

Attirer et fidéliser comme un pro !
Maîtriser les techniques d'accueil client pour transformer chaque premier contact en opportunité de fidélisation
Devenir l'ambassadeur incontournable de votre ville : apprendre à utiliser les événeme...

PUBLIC CONCERNÉ

Salariés des entreprises relevant de l'OPCO des Entreprises de Proximité

PRÉREQUIS

Aucun. La connaissance de l'aménagement d'un lieu de vente est un plus.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

En présentiel : une salle de formation équipée d'une connexion internet haut débit, d'une télévision pour la projection du support visuel du formateur, d'un paper-board, crayons, stylos, papier mis à disposition du stagiaire. Documents sup...

DURÉE

événements locaux

- Offres spéciales et surprises personnalisées : comment fidéliser vos clients grâce à des petites attentions qui font plaisir et qui les feront revenir
- Atelier final : créez votre plan d'action fidélisation !
- Réalisation d'une stratégie claire et personnalisée pour fidéliser vos clients en lien avec la vie de votre ville et votre engagement éco-responsable