

# 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 évènements...

### 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 supplémentaires...

### 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