



**2 jours (14 h)**

*Devis sur demande*

### Public & Pré-requis

Conseillers(ères) client et Vendeur(euses) en magasin

### Objectifs pédagogiques

Comprendre les enjeux de l'excellence en magasin  
Identifier les sources d'insatisfaction client  
Identifier la mécanique du conflit  
Connaître son profil relationnel et préparer son plan d'action personnel

### Moyens pédagogiques

Alternance d'apports théoriques, d'ateliers collaboratifs de jeux de rôles. Centre de ressources en ligne, disponible pendant et après tous nos parcours : [www.media.pixelhome.fr](http://www.media.pixelhome.fr)

### Modalités d'évaluation

Délivrance d'une attestation de compétences détaillées. Évaluation de satisfaction en ligne. Évaluation finale par QCM ou cas pratique récapitulatif.



18, rue du fonds Pernant - 60 200 Compiègne

**03 64 21 83 83**

[contact@media-management.fr](mailto:contact@media-management.fr)  
[www.media-management.fr](http://www.media-management.fr)

Siret : 348 678 756 00068 - APE 8559A

Déclaration d'activité N° 22 60 000842 60

# L'EXCELLENCE PROFESSIONNELLE

## Comment prévenir efficacement les insatisfactions clients en magasin

Développer l'excellence c'est anticiper les attentes, identifier les sources potentielles d'insatisfaction et surtout mettre en œuvre les comportements qui rendent l'expérience client fluide, agréable et mémorable.

## PROGRAMME

### Comprendre les enjeux de l'excellence

- Donner du sens, fédérer, créer une dynamique commune
- Comprendre l'impact de l'expérience client sur la fidélité et le CA
- Qu'est-ce que l'excellence professionnelle dans la vente ?
- Atelier / Work café / auto positionnement des participants

### Identifier les sources d'insatisfaction client

- Prendre conscience des irritants pour mieux les prévenir
- Identifier les grands types d'insatisfaction en boutique textile : attente, accueil, conseil, passage en caisse, retours, ambiance, propreté, etc.
- Mise en situation / jeu de rôle - Création de la "Carte des irritants" du magasin avec mise en place de solutions simples par thématiques

### Comprendre ce qu'est un conflit ?

- Comprendre la mécanique du conflit et ses différentes composantes par une 1ère approche large et globale.
- Découvrir et saisir plusieurs principes de communication et leurs effets
- Atelier, REX et témoignages

### Les différents profils relationnels

- Auto-diagnostic DISC
- Identifier son propre profil et comprendre le profil des autres personnes
- Comprendre les points possibles de blocage lors d'une interaction
- S'exercer aux interactions entre différents profils.
- Savoir s'ajuster au profil de l'autre pour mener à bien l'interaction.

### Mettre en place une culture d'amélioration continue

- Capitaliser sur les notions abordées et les plans d'action à mettre en œuvre
- Mettre en place les outils et rituels pour assurer l'efficacité du suivi

Pour aller plus loin, nous vous recommandons  
**La gestion du temps et des priorités**