



close the gap and **MORE**

CATALOGUE DE FORMATION 2022

PROGRAMME DE FORMATION AUGMENTER LA QUALITE COMMERCIALE DE VOTRE ESPACE CLIENT

MODULE 1 : PERCEPTION DE LA QUALITÉ DE VOTRE ESPACE COMMERCIAL

1. Public cible :

Toute personne susceptible de travailler dans un espace commercial recevant du public, des visiteurs ou des clients.

2. Prérequis :

Aucun.

3. Objectifs de la formation :

À l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Identifier l'ensemble des étapes du parcours client de leur parcours client / usager
- Connaitre les différents sens utilisés en fonction des étapes
- Expliquer les objectifs de chaque étape du parcours client / usager
- Mettre en pratique la méthode clairement définie
- Enregistrer et juger de la qualité des étapes du parcours client / usager
- Définir 3 points forts, 3 axes de progrès et 3 apprentissages de leur parcours client / usager
- Rédiger un plan d'action à court terme

4. Méthodes mobilisées :

Déroulement de la formation en présentiel, dans l'espace commercial du bénéficiaire pour la réalisation des cas pratiques.

4.1 Moyens pédagogiques mis en œuvre :

Un support pédagogique sera remis en main propre à chaque stagiaire. Il lui permettra de suivre le déroulé de la formation et de prendre des notes tout au long

de la formation. Le stagiaire pourra le conserver et l'utiliser à tout moment une fois la formation terminée.

4.2 Moyens techniques :

Une visite sera réalisée en amont de la formation pour vérifier l'adéquation des lieux à la bonne réalisation de la prestation, ainsi que la taille de l'écran.

L'organisme de formation s'engage à venir muni de :

- 1 ordinateur portable ou 1 tablette,
- 1 Apple TV (avec ses câbles d'alimentation et connexion) pour utiliser un écran suffisamment grand du bénéficiaire,
- 1 support pédagogique pour chaque stagiaire.

Le commanditaire mettra à disposition un espace adapté à la tenue de la formation. Chaque stagiaire et le formateur aura :

- 1 chaise,
- 1 stylo pour prendre des notes sur son support pédagogique.

Le groupe disposera d'au moins 2 tables pour se mettre autour et déposer l'écran, 1 smartphone pour prendre des photos (celui d'un des stagiaires), 1 écran suffisamment grand (en fonction du nombre de stagiaire).

L'organisme de formation et les stagiaires s'engagent à respecter le règlement intérieur de l'entreprise d'accueil et d'appliquer les mesures de santé et de sécurité, ainsi que les précautions sanitaires en vigueur au moment de la formation.

5. Lieu :

Sur l'espace commercial / de service où travaillent les stagiaires.
Dans un espace adapté à la tenue de la formation.

6. Effectif :

- 2 stagiaires minimum
- 6 stagiaires maximum

7. Durée :

3 heures

8. Tarifs :

200,00 € H.T. / stagiaire

9. Indicateurs de résultats 2022 :

Taux de satisfaction des stagiaires : 100,00 %
Taux de recommandation des stagiaires : 100,00 %

10. Modalités et délais d'accès :

Demande de formation à réaliser en remplissant le formulaire [contactez-nous](#) (lien direct) rubrique formation sur site internet www.closesthegapandmore.com

L'organisme de formation CLOSE THE GAP AND MORE prendra contact sous 48 heures maximum pour définir ensemble la formation adaptée au besoin du demandeur et établir une proposition commerciale.

Un délai minimum de 15 jours est nécessaire entre la demande de formation et la réalisation de la prestation de formation.

11. Formateur :

Michel MEKDOUD, Formateur, Visual merchandiser, Architecte d'intérieur, diplômé de l'académie Charpentier (Paris) et d'un mastère spécialisé : Manager la Qualité-Sécurité-Environnement du TASQ-OM (Courbevoie).

25 ans d'expérience dans le domaine de l'agencement commercial et de l'habitat.

12. Modalités d'évaluation :

Questionnaire initial d'auto-évaluation des compétences d'entrée en formation.

Questionnaire final d'auto-évaluation des compétences acquises à l'issue de la formation.

Questionnaire de satisfaction de la formation et du formateur.

Attestation de fin de formation.

13. Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap.

Si une adaptation est nécessaire veuillez prendre contact avec nous :

contact@closethegapandmore.com

ou via le formulaire contactez-nous, rubrique formation du site internet

www.closethegapandmore.com

14. Contact :

Michel MEKDOUD

E-mail : contact@closethegapandmore.com

Téléphone : 06 35 15 28 13