



Public visé

Professionnels
de l'optique

Pré requis

Aucun

Intervenant

Formateur spécialisé

Durée

72 heures réparties sur
10 jours

Evaluation initiale

Questionnaire

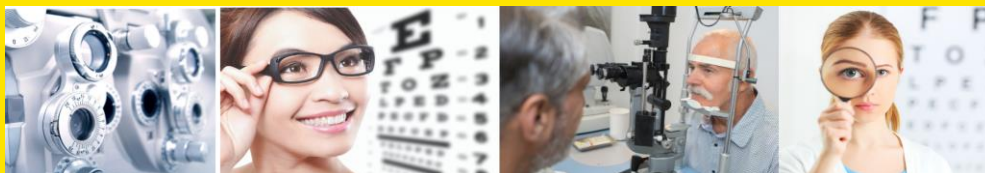
Validation

Un certificat de réalisation

Tarifs

1080 € nets de taxe par
stagiaire

GÉRER LA RELATION CLIENT, LE CONSEILLER ET VENDRE DES SOLUTIONS OPTIQUES



Thème : Conseils et gestion opérationnelle

OBJECTIFS

- * Accueillir le client et prendre en compte sa demande,
- * Identifier le besoin du client/patient,
- * Conseiller et réaliser la vente,
- * Dispenser des préconisations au client pour rechercher une meilleure performance visuelle possible dans ses activités privées et professionnelles,
- * Réaliser des démarches administratives liées à la vente de solutions d'optique,
- * Faire le suivi de la relation client.

PROGRAMME

- Mise en place de la communication PNL pour analyser le type de personnalités,
- Analyse des motivations d'achat,
- Technique de vente B2C,
- Informations et conseils auprès du client sur les dispositifs et les risques liés à la vue,
- Adaptation des techniques de ventes aux particularismes de l'optique médicale,
- Règles de délivrance et de prise en charge d'optique médicale,
- Suivi et contrôle de dossiers d'organismes de prise en charge,
- Méthodes de gestion des réclamations,
- Analyse de la satisfaction,
- Outils de fidélisation adaptés à l'optique.

Moyens pédagogiques

La formation est organisée sous forme d'apports théoriques et de mises en pratique. Supports de formation projetés, exposés théoriques, études de cas, manipulations, quiz.

Outils pédagogiques

Supports audiovisuels pour la partie théorique.

Un support de formation est remis aux participants.

Dispositif de suivi d'exécution du programme

Une évaluation des connaissances est réalisée sous forme de questionnaire en début de formation.

A la fin de la formation un quiz permet de mesurer les acquis des stagiaires.

Informations et inscriptions

Réf : CGO 6

Le 19/10/2021



134, Route de Chartres, 91440 Bures sur Yvette – <https://ico.asso.fr/formation-professionnelle>

Tél. +33 1 64 86 12 16 - cmo@ico.asso.fr

ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF FONDEE ET DECLAREE CONFORMEMENT A LA LOI DU 1^{ER} JUILLET 1901

SIRET : 78517491300018 - CODE APE : 8542Z - N° déclaration d'activité 11 91 00106 91