

LA RELATION CLIENT

FORMER LES VENDEURS A LA RELATION CLIENT

L'Agence nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA) est le premier organisme de formation professionnelle qualifiante pour adultes demandeurs d'emploi et salariés, en France et en Europe.

L'ENJEU

Sensibiliser et former les stagiaires à tous les aspects de la **relation client**, depuis l'accueil jusqu'à la finalisation de la vente et le service après-vente.

CIBLES

Les stagiaires de l'AFPA en cours de formation aux métiers de la vente

SUPPORTS



LA PRESSE EN PARLE

DÉBATFORMATION
ANIMATION - ANALYSE - CRÉATION - ÉVALUATION



NOTRE SOLUTION

Ce serious game comportemental plonge le stagiaire dans un **magasin virtuel** et lui permet d'incarner un vendeur en situation.

- 17 scénarios
- possibilité d'incarner 7 personnages aux fonctions différentes
- des situations de vente variées et caractéristiques
- variation de l'humeur des clients en fonction des réponses de l'apprenant
- un bilan interactif personnalisé
- un bilan détaillé imprimable
- des fiches pédagogiques imprimables

RÉSULTAT

Un partenariat poussé avec le Lab Social Learning de l'AFPA.