

## Accueillir une clientèle italienne dans le secteur du commerce :

Cette formation s'adresse aux professionnels du commerce souhaitant mieux accueillir et conseiller une clientèle italienne. Elle associe bases linguistiques, repères culturels et exercices pratiques pour fluidifier l'échange et enrichir l'expérience client.

Les participants développent des compétences pour comprendre les besoins des clients, présenter l'offre commerciale en italien et instaurer une relation de confiance. Ils s'entraînent aux formules de politesse, aux expressions courantes, et adoptent l'attitude et l'intonation adaptées à un accueil chaleureux.

La formation aborde aussi la présentation des produits, la réponse aux objections, et la gestion des demandes spécifiques en italien, jusqu'à l'étape clé de la fidélisation en fin de transaction. Grâce à une approche immersive et des mises en situation réalistes, chaque participant repart avec des outils concrets pour optimiser l'accueil et renforcer l'attractivité de son point de vente.

**Le public concerné :** Professionnels en contact direct avec une clientèle internationale, collaborateurs cherchant à améliorer leurs compétences linguistiques, entreprises souhaitant former leurs équipes.

**Les prérequis :** Pas de prérequis.

### Les objectifs :

- ✓ Améliorer la communication professionnelle avec une clientèle italienne.
- ✓ Développer des compétences relationnelles et interculturelles.

**La durée :** A partir de 7 heures (2 demi-journées). A partir de 8 heures (4 modules de deux heures)

**Le délai d'accès :** A partir de 3 semaines à la réception de la demande

### Le programme :

- ✓ Apprendre à saluer et accueillir les clients, apprendre le questionnement ouvert en Italien. Exercices pratiques.
- ✓ Aider à choisir et décrire les produits, renseigner sur le prix, la taille, les caractéristiques techniques, etc. Exercices pratiques.
- ✓ Gérer les paiements et les conditions de vente en utilisant un vocabulaire adapté aux transactions. Exercices pratiques.
- ✓ Interagir avec le client et connaître les formules indispensables pour laisser une belle impression au client à son départ et améliorer l'expérience client. Exercices pratiques.

**L'accessibilité :** Un entretien préalable est proposé en cas de situation de handicap, afin d'adapter les modalités pédagogiques et techniques.

#### **Les moyens pédagogiques et techniques :**

- ✓ Formation en présentiel ou en distanciel synchrone.
- ✓ Méthode pédagogique adaptée en fonction des besoins et des stagiaires.
- ✓ L'intervenant utilisera son ordinateur et son vidéoprojecteur si besoin.
- ✓ Pour les événements ayant lieu en inter-entreprise, mise à disposition d'un local adapté.

**Notre engagement qualité :** Chez AZUR ACTION, la qualité de nos formations est au cœur de notre engagement. Nous sommes fiers d'avoir obtenu la certification Qualiopi délivrée par Qualitia, marque de confiance reconnue par l'État, qui atteste du sérieux et du professionnalisme de notre organisme dans la conception et la réalisation de vos parcours de formation.

Afin de garantir l'excellence de ces parcours nous nous engageons à faire intervenir exclusivement un formateur qualifié, expert dans son domaine et reconnu pour son excellence professionnelle.

#### **Les dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats :**

- ✓ Feuille de présence.
- ✓ QCM en début et fin de formation pour mesurer les acquisitions.
- ✓ Mise en pratique, quiz, jeux, ateliers réflexifs et tout autre dispositif jugé pertinent peuvent être mis en place.
- ✓ Une attestation de formation sera délivrée dans les semaines suivant la formation.

#### **Les tarifs :**

- ✓ Formation individuelle ou pour 2 personnes : Tarifs sur demande – contactez-nous pour une offre personnalisée !
- ✓ 3 stagiaires : 399 € HT par stagiaire.
- ✓ Vous souhaitez former plus de 3 personnes ? Contactez-nous afin d'étudier ensemble des conditions adaptées à vos besoins ! 😊

#### **Indicateurs qualité :**

- ✓ Note de la formation
- ✓ Taux de recommandation

**Contactez-nous : [contact@azuraction.fr](mailto:contact@azuraction.fr) – 0988.348.110**

*N'hésitez pas à  
revenir vers nous  
pour plus  
d'informations !*