

ACADÉMIE SERVICE CLIENT ORIENTÉ MÉTIER

# Service client en magasin et au marché

Vendre avec transparence, traiter les désaccords et donner envie de revenir.



VISUEL D'ILLUSTRATION

## FORMATION

2 jours / 14 h

## OBSERVATION

3 jours de stage

## TARIF

100 USD

## CALENDRIER

12 sessions / an

Formation certifiante - places limitées - inscription en ligne

**CHOISIR UNE SESSION >**

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle  
Numéro d'agrément à communiquer

# Programme et compétences

En boutique comme au marché, prix annoncé, disponibilité, qualité, monnaie rendue et preuve de paiement comptent autant que l'accueil. La formation travaille des gestes simples compatibles avec des activités de tailles diverses.

## PUBLIC CONCERNÉ

Commerçants, vendeurs, caissiers, responsables de stand, gérants de magasin et superviseurs.

## À L'ISSUE DE LA FORMATION, VOUS SAUREZ

- Présenter clairement un produit et son prix
- Confirmer une vente et la preuve de paiement
- Traiter une contestation de qualité ou de monnaie
- Fidéliser sans pression ni promesse trompeuse

## QUATRE MODULES, QUATRE MISES EN SITUATION

### MODULE 01

#### Accueil et conseil

- Découvrir le besoin sans forcer l'achat
- Présenter caractéristiques, limites et disponibilité
- Adapter le conseil au contexte de vente

Pratique : Jeu de rôles : conseiller un client indécis sur un étal ou en boutique.

### MODULE 03

#### Réclamation et solution

- Écouter une plainte sur la qualité ou la conformité
- Expliquer les conditions de retour réellement applicables au point de vente
- Consigner la décision et la faire valider si nécessaire

Pratique : Traitement d'un article contesté après achat.

### MODULE 02

#### Prix, paiement et preuve

- Afficher ou annoncer le prix clairement
- Vérifier espèces, monnaie rendue ou confirmation de paiement mobile
- Éviter les malentendus sur livraison et disponibilité

Pratique : Simulation d'une vente avec contestation du montant payé.

### MODULE 04

#### Relation durable

- Donner une information fiable après la vente
- Gérer un échange par téléphone ou messagerie
- Analyser les plaintes fréquentes

Pratique : Plan d'amélioration d'un stand ou d'un magasin.

# Choisissez votre session.

Une session par mois pour chaque formation Service client.

Chaque session comprend deux jours de formation (14 heures), puis trois jours ouvrés de stage d'observation. Les lieux de stage sont confirmés avant la session.

## JANVIER

**5-11 janvier**

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

## JUILLET

**6-12 juillet**

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

## FÉVRIER

**2-8 février**

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

## AOÛT

**3-9 août**

Cours 3-4 / Stage 5, 6, 9

## MARS

**2-8 mars**

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

## SEPTEMBRE

**7-13 septembre**

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

## AVRIL

**6-12 avril**

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

## OCTOBRE

**5-11 octobre**

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

## MAI

**4-10 mai**

Cours 4-5 / Stage 6, 7, 10

## NOVEMBRE

**2-8 novembre**

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

## JUIN

**1-7 juin**

Cours 1-2 / Stage 3, 4, 7

## DÉCEMBRE

**7-13 décembre**

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

**Prêt à réserver votre place ?**

Scannez le code ou ouvrez le calendrier du métier sur le site.



# Tout pour préparer votre formation.

Une pédagogie concrète, des modalités claires et une inscription sécurisée par votre compte apprenant.

## FORMAT ET STAGE

2 jours (14 heures) de formation en présentiel avec mises en situation, suivis de 3 jours ouvrés de stage d'observation réelle. L'organisme d'accueil et les détails pratiques sont confirmés avant la session.

## TARIF ET PAIEMENT

100 USD par participant. Paiement en une fois, plus tard ou progressivement, au choix de l'apprenant. Le cash au bureau est disponible ; EasyPay Mobile Money et carte bancaire seront proposés après activation technique.

## ACCUEIL SUR PLACE

Une pause café est offerte chaque jour de formation en présentiel. Un repas est offert pendant chacun des deux jours de formation ; ces prestations ne s'appliquent pas aux jours de stage d'observation. Places limitées.

## ÉVALUATION ET CERTIFICAT

Évaluations formatives pendant le parcours et évaluation finale : Observations formatives et simulation finale d'une vente suivie d'une réclamation. Certificat BIZACADEMY après validation des acquis.

## ACCÈS ET REMBOURSEMENT

La totalité du prix doit être réglée avant le premier jour de formation. En cas de solde impayé à cette date, l'accès à la formation est refusé. Les montants déjà versés sont remboursés dans un délai maximal d'un mois, après déduction de 5 USD de frais de tenue de compte et des frais de transfert facturés par l'opérateur.

## CONTACT ET INSCRIPTION

BIZACADEMY - Appartement 2, Immeuble du 30 Juin, Boulevard du 30 Juin, Gombe, Kinshasa

academy@biztechnologies.cd | +243 823 142 422

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle - numéro d'agrément à communiquer.

**CHOISIR UNE SESSION >**