Activez
les PACKS MÉTIERS
FRAÎCHEUR

NIVEAU MAX

BOOSTER
DE PERFORMANCE

EXCELLENCE COMMERCIALE ★★★ 2026 propulsée par PACKS MÉTIERS FRAÎCHEUR *Le réflexe performance !*

Nouveau parcours de formation « Les clés d'une relation client réussie ! »

1 min de lecture

Pourquoi ?

La satisfaction client, c'est l'affaire de tous !
Chaque interaction avec un client compte et chaque collaborateur peut faire la différence.
Ce parcours forme des référents de la relation client, capables de piloter la satisfaction client et d'embarquer leurs équipes dans une dynamique positive.



Points de vente Intermarché et NETTO.



Public cible

Manager, directeur de magasin, responsable caisse/accueil, responsable drive, responsables secteur et rayon.

Objectif

Permettre aux ambassadeurs de :
- Gérer les situations difficiles avec les clients ;
- Répondre efficacement aux avis en ligne ;
- Mobiliser leurs équipes autour de la relation client.





« *L'activation des Packs Métiers Fraîcheur a radicalement boosté notre quotidien. Avec notamment une dynamique de vente retrouvée en rayon, les résultats sont immédiats. C'est le levier de performance qu'il nous fallait pour nos rayons frais.* »

Julien Bebiot
Directeur de magasin Intermarché
Parentis-en-Born (40)

Organisation

Un dispositif pratique, concret, centré sur le terrain et structuré en 5 étapes, combinant :
- 3 parcours e-learning sur E-Perform' pour approfondir ses connaissances ;
- 2 journées en présentiel pour la mise en pratique ;
- Une observation terrain entre les deux sessions en présentiel.

Les étapes du parcours de formation



Idée

Se projeter sur des actions personnalisées adaptées au contexte du point de vente !
Les participants deviennent de véritables référents de la relation client, capables de piloter les indicateurs de satisfaction et d'embarquer leurs collègues.

Quelques retours des participants aux premières sessions

« Je ne me rendais pas compte de l'importance d'être disponible pour le client. »
« À force d'être sur le terrain, je ne voyais plus ce qui pouvait gêner le client. »
« J'ai pris conscience que je pouvais parler sèchement à mes équipes. »
« J'ai compris qu'aujourd'hui, c'est important de répondre aux avis clients. »

À noter

Possibilité de prise en charge pour les premiers inscrits.

LA PERFORMANCE EN CHIFFRES

PACKS MÉTIERS FRAÎCHEUR *Le réflexe performance !*

+27
POINTS DE PROGRESSION MOYENNE APRÈS ACTIVATION DES PACKS MÉTIERS FRAÎCHEUR

89%
DES MAGASINS ATTEIGNENT LES STANDARDS D'EXCELLENCE

3 SEM.
DURÉE MOYENNE POUR OBSERVER DES RÉSULTATS MESURABLES