

Excellence client : maîtriser l'accueil et la vente conseil

Version document 1: 02/05/2024

Code formation: 312 Commerce/Vente



Objectifs pédagogique

- Maîtriser l'accueil professionnel et la relation client
- Développer une démarche de vente structurée et performante
- Fidéliser la clientèle et gérer les situations difficiles

PROGRAMME DE LA FORMATION

JOUR 1

1. Accueil professionnel et posture commerciale

- Les enjeux du « bien accueillir » : impact sur l'image et la fidélisation.
- Posture physique et communication non verbale (sourire, regard, gestes).
- Techniques de prise de contact : créer un climat de confiance dès les premiers instants.

Exercices pratiques : jeux de rôle d'accueil, analyse de vidéos, feedback collectif.

Durée: 2 jours - 14 h (intra entreprise et inter entreprise)

Tarif: Nous consulter

Public : Conseiller vendeur ou tout autre personne étant amené à effectuer des ventes en magasin

Pré requis: Aucun

Modalité de déroulement: en présentiel

Equipe pédagogique et moyens pédagogiques: Supports de formation -Exposés théoriques -Étude de cas concrets - 80 % exercices pratiques - feedback individuel et collectif

Suivi d'évaluation pédagogique: Feuille d'émargement et évaluation à chaud et à froid

Nombre de stagiaires: 4 à 12 participants

Modalité d'évaluation: Examen théorique sous forme de QCM

Sanction de fin de formation: Attestation de suivi de formation

Modalités et délais d'accès: Première réponse en 72h maximum. La date du début de formation sera fixée en fonction du financement et de vos besoins.

Intervenant: Formateur spécialisé

Accueil des personnes en situation de handicap: Prendre rendez-vous avec le référent handicap au 06.70.20.13.40

Pour tout renseignement contactez nous par mail:
contact@ofdclorraine.com



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION

Excellence client : maîtriser l'accueil et la vente conseil

Version document 1: 02/05/2024

Code formation: 312 Commerce/Vente



2. Découverte des besoins et écoute active

- Techniques de questionnement (ouvert/fermé) et écoute active
- Reformulation, personnalisation de l'approche, détection des motivations d'achat

Mise en situation : simulation d'entretien de découverte client avec feedback

3. Argumentation et présentation de l'offre

- Présenter l'offre en valorisant les bénéfices clients
- Adapter son discours à chaque profil client
- Techniques de démonstration produit/service

Exercices : argumenter sur différents produits, répondre à des objections simples

JOUR 2

4. Traitement des objections et conclusion de la vente

- Identifier et anticiper les objections courantes
- Techniques pour répondre, rassurer et transformer une objection en opportunité
- Signes d'achat, techniques de conclusion (méthode alternative, conclusion directe...)



Jeux de rôle : simulation de vente complète, du contact à la conclusion

5. Ventes additionnelles et fidélisation

- Proposer des ventes complémentaires ou additionnelles sans forcer
- Valoriser les programmes de fidélité, conseils pour prolonger la relation client
- Stratégies pour fidéliser : suivi, prise de congé, relance

6. Gestion des situations difficiles

- Gérer les clients mécontents ou agressifs, résolution de conflits
- Garder une attitude professionnelle et empathique en toutes circonstances

Exercices pratiques : traitement de cas clients difficiles, retours d'expérience



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée
au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION