



COACHMANIA SAS

66 rue Cuvier
69006 Lyon

Formation vente en magasin

Descriptif de formation – Vente et expérience client : formation Cafés

Chocolats Voisin

Organisme de formation : COACHMANIA SAS

Adresse : 66 rue Cuvier 69006 Lyon

Formateur : Frédéric DUCROCQ

N° de déclaration d'activité : en cours

Durée : 1 jour – 7 heures

Lieu : dans les locaux de COACHMANIA ou chez le Client

Nombre de participants : 4 à 10

Exposé des motifs de la formation (objet, contexte, motivations, porteur de projet)

Dans un univers retail concurrentiel, l'expérience client devient un levier majeur de différenciation. Cette formation, conçue pour les équipes Cafés Chocolats Voisin, vise à renforcer les compétences commerciales et relationnelles des vendeurs, en leur donnant les clés pour créer une expérience client mémorable et fidélisante. Elle repose sur la règle des 4C (Contact, Connaître, Convaincre, Conclure) et combine posture, technique et plaisir de vendre.

Objectif professionnel général

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'assurer une expérience client positive, de vendre efficacement en appliquant les techniques de la règle des 4C, et de fidéliser les clients en incarnant les valeurs de la Maison Voisin.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les attentes et comportements des clients.
- Maîtriser les étapes de la vente selon la règle des 4C : Contact, Connaître, Convaincre, Conclure.
- Développer une posture commerciale orientée expérience client.
- Améliorer le panier moyen par la découverte des besoins et la vente additionnelle.
- Renforcer la fidélisation client par la qualité de la relation et du suivi.
- Savoir valoriser l'image et les spécificités de la Maison Voisin.

Public visé

Vendeurs, conseillers en boutique, responsables de point de vente ou toute personne en contact direct avec la clientèle.

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire. Une première expérience en vente ou en relation client est un plus.

Capacités acquises des stagiaires

- Être capable d'adopter une posture orientée client.
- Être capable de conduire un entretien de vente structuré.
- Être capable de reformuler les besoins et d'argumenter avec pertinence.
- Être capable de fidéliser un client grâce à une expérience positive.

Évaluation :

- Observation des mises en situation.
- Restitution orale des cas pratiques.
- Questionnaire d'évaluation à chaud en fin de formation.

Satisfaction des stagiaires

Un questionnaire de satisfaction est remis à la fin de la formation afin d'évaluer la qualité perçue, la pertinence des contenus et la transférabilité des acquis.



Moyens pédagogiques et d'encadrement

- Supports visuels et fiches pratiques adaptés à la vente en boutique.
- Mises en situation inspirées de cas réels Voisin.
- Observation en boutique possible selon le format.
- Jeux de rôle, simulations et débriefs structurés.
- Formateur expert en vente et management commercial : Frédéric Ducrocq.

Moyens d'encadrement

Frédéric Ducrocq

Diplômé de l'EM Lyon

Dirigeant de Jobmania depuis 14 ans

Accompagnateur de Dirigeant d'entreprise (création ou reprise) au sein du Réseau Entreprendre

Membre DCF (Dirigeants Commerciaux de France)

25 ans d'expérience dans la vente et la formation.