Commerce

PERFECTIONNER SON ACCUEIL ET SES TECHNIQUES DE VENTE

OBJECTIFS :

Etre plus efficace dans l'accueil client et améliorer ses ventes.

- Accueillir les clients avec professionnalisme et créer une expérience positive.
- Adopter une posture adaptée pour mettre le client en confiance.
- Utiliser des techniques de vente efficaces pour conclure plus de transactions.
- Mener une négociation commerciale en s'adaptant aux attentes du client.

PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

Prérequis :

Aucun.

Accessibilité :

- Public : Vendeurs, conseillers de vente, employés en contact avec la clientèle, responsables de magasin.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

DURÉE : 2 jours / 14 heures

V25.1
màj : 03/25

Méthode pédagogique et encadrement :

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques, de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

Lieu : 61/69 rue Camille Pelletan
Espace Emeraude
33150 Cenon

Contenu de la formation

L'importance de l'accueil dans l'expérience client

- Les enjeux d'un accueil réussi : impact sur la satisfaction et la fidélisation.
- Développer une posture et un langage corporel accueillants.
- Adopter une communication verbale et non verbale adaptée.

Comprendre le client et adapter son approche

- Identifier les besoins et attentes du client dès le premier contact.
- Techniques de questionnement et d'écoute active.
- Savoir reformuler pour montrer une compréhension fine des besoins.

Développer ses techniques de vente pour convaincre

- Construire un argumentaire commercial impactant.
- Techniques de persuasion et de storytelling pour valoriser un produit.
- Gérer les objections avec confiance et professionnalisme.

Les fondamentaux de la négociation commerciale

- Comprendre le cadre et les enjeux d'une négociation.
- Techniques pour défendre son prix sans brader la valeur du produit/service.
- Conclure la vente en sécurisant l'engagement du client.

Mises en situation et cas pratiques

- Jeux de rôles sur différentes typologies de clients.
- Débriefing collectif et analyse des bonnes pratiques.
- Élaboration d'un plan d'action individuel pour améliorer son accueil et sa vente.