Accueillir et vendre en magasin

Commerçant

Référence de la formation : **C100**
Villes : **Strasbourg**, **Mulhouse**, **Colmar**

En présentiel ou à distance

Accessible

Durée : **1 jour (7 heures)**
Tarif Inter : **490 € net**

Tarif intra sur demande

Mise à jour le 15 avril 2025

Objectifs de la formation

- Réussir l'accueil physique et téléphonique du client
- Acquérir l'attitude d'écoute et de compréhension du client
- Appréhender les étapes clés de la vente et la réussir
- Conclure efficacement l'entretien avec le client

A qui s'adresse la formation ?

Public

- Tous commerçants et employés de magasin de détail

Pré-requis

- Aucun

Les points forts de la formation

- Formation animée par un professionnel de la vente et de la relation commerciale

- Formation en petit groupe pour un public exclusivement commerçants

Programme de la formation

1. Accueillir son client : un client ne dérange jamais

- Travailler l'attitude et image : la préparation physique, la personnalité et la polyvalence du client
- Maitriser les règles de base d'une communication efficace
- Positiver son langage non verbal
- Savoir être et savoir paraitre
- Adopter la bonne attitude : intonation de la voix, vocabulaire, comportement (en face à face et en appel téléphonique
- Adapter son accueil au profil de client : connu ou inconnu

2. L'accueil téléphone : un facteur clé de la relation client

- Maitriser les spécificités de la communication téléphonique en magasin
- Utiliser le bon vocabulaire et les formules de politesse
- Savoir réceptionner un appel : savoir faire et temps de décrochage
- Accueillir et identifier le client
- Savoir se présenter
- Répondre à la demande et conclure

3. Avoir l'attitude d'écoute et de compréhension du client

- Développer une attitude d'écoute active et orienter le client vers les produits adaptés
- Aider le client à s'exprimer, les techniques de questionnement

4. Définir le profil de l'acheteur et piloter la vente

- Découvrir les vrais mobiles et motivations d'achat du client
- Connaitre les produits et en présenter les avantages
- Adapter l'argumentation au client
- Répondre aux objections
- Proposer une vente additionnelle

5. Savoir utiliser les techniques de conclusion

- Conclure efficacement
- Rassurer le client

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et applications concrètes

Organisation

Formation à distance ou en présentiel

Exemples et échanges
Application et mise en œuvre
Simulation et jeux de rôles

Évaluations des connaissances

L'intervenant vérifie régulièrement au cours de la formation le degré d'atteinte des objectifs pédagogiques à travers des exercices d'application, des simulations ou des études de cas

Validation de la formation

ATTESTATION D'EVALUATION DES ACQUIS
ATTESTATION DE SUIVI DE FORMATION

Chiffres clés

92 %
de recommandation en 2023

90.5 %
de satisfaction en 2023

6606
nombre de stagiaires en 2023