

« Maîtriser les bases de l'accueil et de la vente conseil »

Parcours concourant au développement des compétences
Action de formation réalisée selon les articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du travail

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Comprendre les attentes et les exigences de l'entreprise en matière d'accueil et de conseil client
- Permettre aux équipes de vente :
 - De comprendre et de s'adapter au contexte commercial actuel
 - De découvrir la relation de vente de manière synthétique
 - De mesurer l'importance de la réussite de chaque étape
 - D'identifier les comportements adaptés pour chacune d'entre elles
 - D'avoir les clés afin de les traduire sur le terrain

NATURE DE LA FORMATION (NON CERTIFIANTE)

Cette formation est non certifiante et donne lieu à une Certification de réalisation.

PUBLIC VISÉ

- Toute personne de l'équipe en relation client en face à face

PRÉREQUIS

- Être informé(e) et volontaire pour suivre cette formation
- Être capable de s'exprimer en français à l'oral et à l'écrit

CONTENU DE LA FORMATION

Apprendre à valoriser son image de marque par un accueil personnalisé et de proximité

- **Soigner la présentation de son magasin**
 - Comment donner envie d'entrer ?
 - Quels sont les témoignages visibles de l'image de mon entreprise ?
- **Avoir un accueil humain irréprochable**
 - Comment donner envie de rester ?
 - Quelle posture est recherchée par mes clients ?

Maîtriser les techniques de vente

- **Détailler les différentes étapes d'une vente**
 - L'accroche
 - Le questionnement
 - La reformulation
 - L'argumentation
 - L'enchaînement des ventes
 - La prise de congé
- **Connaître parfaitement son produit**
 - Réaliser des fiches-produits
 - Déterminer les produits « phares » de l'entreprise
 - Donner du sens aux produits mis en vente

- **Adapter sa vente au flux client**
- Un flux important : la gestion multi-clients
- Un flux modéré : la vente additionnelle et la vente complémentaire

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES UTILISES

- Chaque stagiaire réalise un test de positionnement individuel sur ses connaissances
- Cette formation est participative et interactive
- Des exercices pratiques (jeux de rôles, mises en situation...) sont organisés
- Les expériences sont mises en commun et sont observées et débriefées en groupe avec les formatrices
- Une évaluation progressive des acquis se fait étape par étape avec validation par les formatrices

SANCTION DE LA FORMATION

- Un certificat de réalisation est remis à chaque stagiaire.

SUIVI ET ÉVALUATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

- Chaque stagiaire est invité à compléter un questionnaire de positionnement en amont de la formation
- Une feuille d'émargement est signée par les stagiaires et les formatrices par demi-journée de formation
- Des exercices sont réalisés en continu durant la formation
- Un tour de table est effectué en fin de journée avec les participants
- Un questionnaire d'évaluation des acquis du stagiaire est complété au début et à la fin de stage de la session
- Chaque participant est invité, à l'issue de la formation, à inscrire les objectifs qu'il compte mettre en œuvre
- Un plan d'actions individuel est validé avec les formatrices
- Un questionnaire d'évaluation des acquis et de la satisfaction à froid sera adressé au stagiaire dans les 3 mois suivant la formation

DOCUMENTS CONTRACTUELS FOURNIS

Toutes les actions de formations dispensées par GROUPE SANEJO font l'objet d'une convention de formation. Le certificat Qualiopi et le Règlement intérieur sont téléchargeables sur le site.

COUT DE LA FORMATION

Le coût de formation par jour est de 595 € nets de TVA.