



Formation

Accueillir et vendre

Durée et modalités

1 jour, soit 7 heures

En présentiel (maximum 10 personnes) ou à distance (maximum 8 personnes)

Prérequis : aucun

Public : tout public

Objectifs pédagogiques

Maîtriser les bases de la relation commerciale

Acquérir les techniques de vente efficaces

Valoriser l'image de l'entreprise par une prise en charge efficace du client

Méthode pédagogique

Apports théoriques et pratiques

Analyse et partage

Mises en situation

Support de formation remis en fin de formation

Formatrice diplômée et experte

Management d'équipe

Relation client

Développement personnel

Programme

Accueillir un client

- Identifier les besoins et les motivations des clients
- Reconnaître les différents styles d'accueil
- Décrypter les 5 piliers de l'accueil client
- Installer une relation de confiance

Décrypter les étapes d'un entretien de vente

- Connaître les besoins d'un client
- Convaincre un client
- Argumenter et répondre aux objections
- Proposer une vente additionnelle
- Conclure l'entretien
- Accepter un refus

S'adapter aux attitudes complexes des clients

- Identifier les attitudes complexes des clients
- Gérer les attitudes complexes des clients

Adopter la positive attitude !

- Définir l'optimisme
- Ajouter de la joie dans son travail