

Bien accueillir le client pour améliorer ses ventes

Vente, relation client, marketing - 2023

La formation en résumé

Savoir accueillir le client est essentiel dans le commerce. L'accueil physique est un facteur clé. Le premier contact est une étape essentielle et au coeur des enjeux commerciaux. Pour un client, la réalité est ce qu'il ressent, ce qu'il voit, entend et interprète d'après son propre modèle. C'est ainsi qu'un bon accueil permet de véhiculer une image positive et conditionne les autres étapes de l'expérience client.

Objectifs :

Appréhender la méthodologie de l'accueil client. Savoir se préparer avant son arrivée, accueillir dans les conditions favorisant la vente et communiquer efficacement.

Participants :

Commerçants et tout commerciaux en relation avec la clientèle et en situation d'accueil physique du client.

Prérequis :

Aucun pré requis nécessaire

420 €

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)

Une session de 3h30

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Relation client : Développer la qualité au service du client
Cycle Créateur Commerçant

Le contenu

La préparation

Connaître son offre et l'actualité commerciale de son entreprise

Préparer le point de vente et la journée de travail

Se préparer et/ou se remotiver après un client difficile

Savoir accueillir pour mieux vendre

Rappeler les fondamentaux de l'accueil

Savoir créer un climat de confiance

Convaincre en 30 secondes

Mieux connaître pour mieux vendre

Questionner efficacement sans interroger

Découvrir les besoins et les motivations d'achat

Communication non verbale et Savoir être

Adopter la posture appropriée

Avoir un discours impactant (utiliser les mots bonus et lister les mots interdits)

Dates et villes

À distance -

- 21/06
- 14/11

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques et d'encadrement :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 8 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Environnement pédagogique spécifique distanciel :

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole...

Une phase de validation technique avec les stagiaires est réalisée en amont de la formation pour s'assurer du bon déroulement des classes virtuelles. Les login et mdp sont transmis lors de la convocation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un micro et caméra

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable avec 4G

