

Théorie - Pratique - Evaluation
2 jours soit 14h

Certification de réalisation - Avis après formation

CARACTERISTIQUES

PERSONNES CONCERNEES - PRE-REQUIS

- Collaborateur devant tenir un point de vente
- Maîtrise de la langue française
- Accessible aux « travailleurs handicapés », sur la base d'un bilan à l'entrée en stage

COMPETENCES VISEES

- Acquérir les techniques d'accueil
- Devenir l'ambassadeur de son entreprise
- Développer les ventes
- Pouvoir améliorer la satisfaction et la fidélité des clients

LIEUX DE FORMATION

- Dans nos centres franciliens (Aulnay - Wissous - Pairs - Visio)
- Sur site client

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Support théorique
- Exercice de présentation
- Exercice d'utilisation du mot juste
- Exercice d'écoute
- Exercice de proposition commerciale
- Exercice d'argumentation et contre argument
- Jeux de rôle sur la base de situations réelles

CONTENU

Les clés d'un communication professionnelle et empathique

- Prendre conscience de la 1^{ère} image donnée et de l'accueil
- La communication non verbale quel impact ?
- Savoir avoir une attitude positive
- Les difficultés à employer le mot juste
- Savoir utiliser les formulations positives

Se mettre en situation de vente

- Savoir se rendre disponible
- Entendre et prendre en charge une demande
- Connaître sa clientèle

Optimiser son acte de vente

- Comprendre l'utilité de l'écoute active
- Savoir faire parler le client pour proposer le bon produit
- Développer son pouvoir d'influence sur les choix des clients

Gérer les situations difficiles

- Gérer les situations d'attente
- Prendre en charge les réclamations
- Savoir réagir aux incivilités

EXAMEN THEORIQUE ET PRATIQUE

- QCM
- Evaluation continue sur la base des ateliers pratiques