

# PERFECTIONNER SON ACCUEIL ET SES TECHNIQUES DE VENTE

Commerce - Vente

Réf: DCOF30



## OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques d'accueil et de communication
- Développer ses techniques de vente et de négociation
- Gérer les objections et perfectionner ses techniques de négociation



## PROGRAMME

### L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT

#### L'importance de l'accueil et la première impression

- Les enjeux d'un accueil réussi : impact sur la fidélisation et l'image de l'entreprise
- Les fondamentaux d'un bon accueil : posture, sourire, contact visuel, communication non verbale
- Les erreurs à éviter

Atelier : diagnostic de son accueil à travers des mises en situation

#### Développer une relation de confiance avec le client

- Comprendre les attentes du client et adapter son discours
- L'écoute active et la reformulation pour montrer de l'intérêt
- L'art du questionnement : poser les bonnes questions pour identifier les besoins

Exercice pratique : jeux de rôle sur la découverte client

#### Personnaliser l'expérience client pour se différencier

- Comment reconnaître et s'adapter aux différents profils de clients
- La personnalisation du discours et du service
- La gestion des clients exigeants ou mécontents

Études de cas et mises en situation

### TECHNIQUES DE VENTE ET NÉGOCIATION

#### Développer ses techniques de vente

- Présenter un produit efficacement : bénéfices avant caractéristiques
- L'argumentaire de vente structuré : CQQCOQP (Comment, Qui, Quoi, Combien, Où, Quand, Pourquoi)
- Techniques de persuasion et de storytelling

Exercice : construire et présenter un argumentaire de vente

#### Maîtriser la vente additionnelle et la vente croisée

- Différence entre vente additionnelle et vente croisée
- Techniques pour proposer un produit complémentaire sans forcer
- L'impact des recommandations sur l'expérience client

Mise en pratique avec des cas concrets

#### Gérer les objections et négocier efficacement

- Les objections les plus fréquentes et comment les traiter
- Techniques de négociation : BATNA, concessions, reformulation positive
- Savoir conclure une vente sans pression

Atelier : jeux de rôle sur la gestion des objections

## LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel | Distanciel | Intra-entreprise | Inter-entreprises | One to one | Duo

➤ **Modalités pédagogiques :** Apports théoriques interactifs, mises en situation - Appui sur des cas concrets - Ateliers

➤ **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

🎓 Attestation de compétence



## DURÉE

2 jours



## PRÉREQUIS

Aucun



## TARIFS

À partir de 644€ HT/stagiaire



## INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la vente et du commerce



## PUBLICS

Vendeur/euse, conseillers de vente, responsables de magasins



# Les + !

> Conseils personnalisés donnés par le formateur à chaque participant