

# 7 heures pour optimiser la formation de vos vendeurs comptoir

*La performance d'une formation, c'est son accompagnement dans la durée*

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître et maîtriser la formation dispensée à vos équipes
- Relayer et être les garants de l'application de cette formation

## PROGRAMME

### Objectif : connaître la formation dispensée à vos vendeurs

- Les attentes du client professionnel
- Les attentes du client particulier

### L'accueil au téléphone

- Rappel des grandes règles au téléphone, gestion des flux d'appel
- Attitude et image de l'accueillant au téléphone
- Les mots de l'accueil. importance du "bienvenue"
- Accueillir au téléphone c'est savoir informer, diriger, répartir ou répondre
- Savoir conclure et prendre congé

### L'accueil en face à face

- Généralités : importance de l'accueil, moment de séduction
- Organisation de l'accueil
- Attitudes d'accueillant

### La gestion du flux de clients

- Priorités
- Répartition
- Faire patienter

### Les mots de l'accueil

- L'importance des mots : les siens comme ceux de son client
- Pour un professionnel
- Pour un particulier

### Les techniques de l'accueil en magasin

- Agir en preneur d'ordre
- Agir en vendeur

### Les bases de la découverte

- Les différents types de questionnement
- La découverte projet plus que produit

### Savoir valoriser son offre

- Les bases de l'argumentation
- L'auto-argumentation
- CAP

### L'importance de la vente des produits complémentaires

- Pour la satisfaction client
- Pour l'apport de CA

### Conclure et prendre congé

- Les différents types de conclusion
- Suivre son client pour le fidéliser

Cette partie est une synthèse de ce qui est fait avec vos vendeurs

### Objectif : le responsable d'agence, relais de la formation

- En amont : préparer vos vendeurs à cette formation
- Au retour : les questions qui font l'optimisation d'une formation

### Les différents types d'apprentissage de la formation

- Démonstration
- Entraînement
- Échec

### DURÉE

1 jour (7 heures)

### PUBLIC CONCERNÉ

Responsable d'agence

### PRÉ-REQUIS

Minimum 1 an d'ancienneté dans le poste

### TARIF

2190 € HT par jour (hors frais de déplacement)

### MOYENS D'ORGANISATION ET

#### DELAIS D'ACCES

En présentiel et/ou distanciel  
En intra-entreprise  
Le délai d'accès est à convenir avec le client

### METHODES MOBILISEES

Participation active des apprenants  
Dessin  
Mise en pratique avec jeux de rôle  
Vidéoprojecteur / Paperboard

### EVALUATION, SUIVI ET

#### ACCOMPAGNEMENT

bati eval

### INTERVENANT EXPERT

expert CP compétences supervisé Par Claude Pras  
expert CNEFOP