



PROGRAMME DE FORMATION

Techniques de vente pour vendeurs comptoir

Dates des sessions

SEMESTRE 2 (2022)

Session 1 > **LYON** : 25 et 26 octobre 2022

Session 2 > **PARIS** : 3 et 4 novembre 2022

Session 3 > **AIX-EN-PROVENCE** : 9 et 10 novembre 2022

Objectifs de la formation

Objectif opérationnel

Maîtriser les bons réflexes et les bonnes attitudes de l'accueil du client à la conclusion de la vente pour atteindre plus efficacement ses objectifs de vente.

Objectifs pédagogiques

- A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :
- Identifier et définir les différentes étapes d'un entretien de vente.
- Maîtriser les techniques d'accueil d'un client professionnel.
- Questionner et pratiquer une écoute active pour découvrir les attentes et les motivations des clients.
- Maîtriser les techniques d'argumentation, présenter leur produit ou service et traiter les objections.
- Engager le client dans la prise de décision.

Durée :

- 14H en deux modules de 7H

Public visé :

- Vendeurs comptoirs

Prérequis nécessaires :

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Tarif :

- 600 € HT par journée et par personnes
- 1 200 € pour l'ensemble du stage
- Repas de midi offert



2nd
ACADEMY

2nd Academy est le centre de formation
des Groupements EQIP & ALGOREL.



Qualiopi
processus certifié

FR RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Le centre de formation est certifié Qualiopi. Cette certification a été délivrée au titre des actions suivantes :

- L6313-1 : 1° Actions de formation
- L6213-1 : 4° Actions de formation par apprentissage



1er jour

- ▶ **Les techniques d'accueil des clients au comptoir**
 - Rôle du vendeur comptoir : accueillir, conseiller, développer les ventes, fidéliser
 - Identifier son profil de "vente au comptoir"
 - Typologie de clients (Clients au comptant, clients en compte, clients en ouverture de compte, ...)
 - Analyser la disponibilité du client pour pouvoir adapter son comportement de vendeur en fonction (client pressé, etc.)
 - Établir et entretenir une relation de confiance avec vos clients

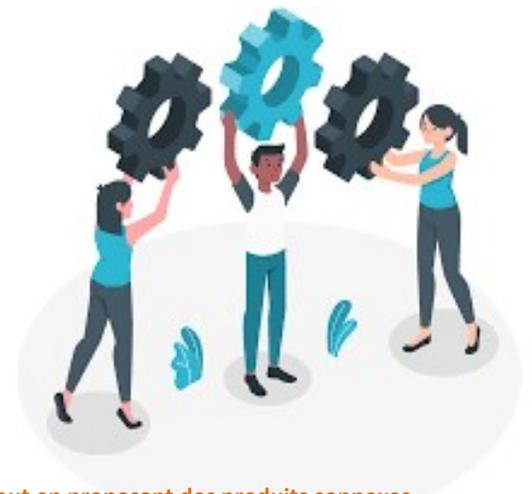
- ▶ **Réussir les premières minutes de l'entretien**
 - Dès les premiers instants accueillir
 - Identifier son profil de "vente au comptoir"
 - Typologie de clients (Clients au comptant, clients en compte, clients en ouverture de compte, ...)
 - Gérer l'attente au mieux entre pro et entre les particuliers et les pro

Les types de personnalité et l'adaptation dès les premiers instants

- La notion d'efficacité relationnelle
- L'influence de la perception
- Les modes de communication interpersonnelle
- Comprendre ses propres modes

Établir une communication efficace

- Les différents types de personnalité
- Leurs motivations, leurs sources de blocage
- Reconnaître les modes de communication d'autrui
- Mieux comprendre le client et instaurer un climat de confiance pour mieux vendre



- ▶ **Devenir proactif face à la clientèle existante tout en proposant des produits connexes**
 - Les étapes fondamentales de la vente au comptoir : de l'accueil à la prise de congés du client
 - Identifier les différents types de clients pour personnaliser la vente
 - Se sensibiliser aux attentes et motivations d'achats
 - Maximiser une approche client personnalisée

2ème jour

- ▶ **Les ventes alternatives et additionnelles**
 - S'informer sur les besoins complémentaires des clients
 - Du produit, apprendre à connaître le projet et les produits
 - Identifier les produits liés à une demande
 - Suggérer et argumenter un autre produit lors d'une rupture de stock
 - Savoir vendre la promo

- ▶ **Gérer les insatisfactions des clients**
 - Identifier les différents types de plaintes et de clients mécontents
 - Savoir gérer les réclamations ou les conflits
 - Entendre les insatisfactions et les accepter
 - Savoir s'adapter et ne pas prendre le conflit pour soi
 - S'excuser au nom de l'entreprise et chercher des solutions
 - Prendre un engagement et le respecter
 - Déterminer les priorités à gérer
 - Gérer au mieux son activité en gardant à l'esprit le client d'abord

Toutes nos formations sont découpées en séquences qui répondent à un objectif précis.

Les séquences regroupent un ensemble de méthodes affirmatives et actives pour permettre aux stagiaires d'ancrer la théorie par la mise en pratique, de partager leurs expériences et progresser ensemble :

- Exercices en groupe
- Réflexion individuelle
- Partage d'idées et d'expériences
- Mises en situations filmées
- Training individuel intensif...

Un support papier ou numérique est remis à chaque fin de formation.

Une attestation de fin de formation avec atteinte des objectifs est remise

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Si l'un des stagiaires inscrit par le bénéficiaire est en situation de handicap, le bénéficiaire s'engage à avertir en amont l'organisme de formation afin d'étudier la faisabilité de l'inscription et le cas échéant les aménagements spécifiques nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation. Référent Handicap : Nouriya MAURICE - n.maurice@2nd-academy.fr

Modalités d'évaluation (pré-formation)

Positionnement et recueil des attentes

Pour toutes nos formations :

Si la formation exige des prérequis, un test de positionnement est transmis en amont de la formation aux apprenants afin de s'assurer qu'ils disposent des connaissances, savoir-faire et savoir-être nécessaire pour suivre correctement cette formation.

Au démarrage de chaque formation, pour s'assurer que les objectifs de l'apprenant soient en adéquation avec les objectifs de la formation, nos formateurs réalisent un tour de table permettant d'évaluer le niveau initial de chaque apprenant, leurs attentes, ainsi que leurs représentations, leurs certitudes et leurs idées reçues, sur la thématique de l'action de formation.

Le formateur



Georges REBAGLIATO, titulaire d'un diplôme de Manager Industriel. Il est également diplômé « Maître praticien en PNL (Programmation neuro linguistique) et « Morpho-psychologue ». Il est spécialisé dans la communication non verbale (co-créateur de « morpho-process système »), l'efficacité commerciale et le management opérationnel.

Il est spécialisé dans la communication non verbale (co-créateur de « morpho-process système »), l'efficacité commerciale et le management opérationnel. Il intervient auprès de managers et commerciaux de TPE / PME, groupes nationaux et internationaux. Aujourd'hui il est le Gérant de la société Télôs Consultant, où il intervient aussi depuis 2006 en tant que Formateur/Consultant.

Modalités d'évaluation (post-formation)

Evaluation des objectifs de formation

L'atteinte des objectifs de formation est mesurée par un Quiz en fin de formation.

Evaluation de la satisfaction

- ▶ **Evaluation de la satisfaction du stagiaire :** Une évaluation est réalisée à la fin de nos formations pour mesurer :
 - Contenu : Respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus
 - Animation : Expertise de l'animateur, réponses aux questions, interactions avec le groupe
 - Pédagogie : Equilibre entre théorie et pratique
 - Logistique : Etat des salles, qualité de l'accueil et des déjeuners
- ▶ **Evaluation de la satisfaction du donneur d'ordre :** Une évaluation est adressée à la fin de nos formations pour mesurer :
 - Préparation : Qualité du travail en amont pour identifier, prendre en charge le besoin et apporter la solution appropriée
 - Contenu : Respect du programme et des objectifs, retour d'expériences des collaborateurs après la formation
 - Logistique : Qualité du suivi administratif du dossier formation et de l'organisation logistique
- ▶ **Evaluation de la satisfaction par vos financeurs :** Si l'action de formation nécessite le financement par un tiers autre que l'entreprise cliente, une évaluation permettant d'apprécier le déroulement notre collaboration de manière satisfaisante en fin de formation.

