



ACCUEIL

Techniques d'accueil et de vente

Apprendre à améliorer les contacts et le savoir-faire dans l'accueil et la vente pour fidéliser et développer une clientèle

Objectifs :

- Optimiser l'image du « magasin »
- Maîtriser les techniques de vente et les réflexes adaptés
- Prendre conscience de l'impact d'un accueil et d'un service de qualité

Contenu et déroulé pédagogique :

- Accueillir le client :
 - Présentation générale du vendeur
 - Établir un climat favorable à la vente
 - Les mots et attitudes de « bienvenue »
 - Gestion de l'attente
 - Prise en charge du client
- Identifier et répondre aux besoins du client :
 - Questionner et écouter son client
 - Reformuler pour être sûr d'avoir bien compris
- Présenter les articles :
 - Connaître ses produits et les faire correspondre aux besoins
 - Présenter les articles de manière attractive
- Argumenter :
 - Identifier et présenter les avantages pour le client
 - Faire participer le client
- Répondre aux objections :
 - Écouter les arguments du client
 - Présenter une contre argumentation
- Conclure la vente (favoriser une prise de décision positive)
- Prendre congé du client (lui remettre ses achats et favoriser la fidélisation)

Durée :

3 jours soit 18 heures

Prérequis :

Aucun

Accessibilité :

Travailleurs(es) d'ESAT
et Salariés(ées) d'EA

Modalités pédagogiques :

- Livret pédagogique
- Supports pédagogiques illustrés, accessibles en Facile à Lire et à Comprendre
- Personnalisation de la formation
- Méthodes et outils pédagogiques co-construits avec l'environnement de travail
- Mise en situation

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Evaluation en fin de formation des savoirs-être et des savoirs-faire relationnels
- Grille d'évaluation et bilan personnalisé des acquis transmis à l'établissement
- Attestation de formation délivrée à l'issue de la formation

Modalités et délai d'accès :

- Formation dans votre établissement
- Inscription auprès d'AGAP

Tarif :

Nous consulter

Contact(s) :

Hélène GIULIANO
Responsable formation
0366729030
helenagiuliano@agap-npdc.fr