



CLARO CONSEILS
CONSEIL & FORMATION

ACCUEIL ET TECHNIQUES DE VENTES

Acquérir les connaissances essentielles, fondamentales et directement transposables sur le terrain afin de maîtriser les fondamentaux incontournables en vente tout en replaçant le client au centre des préoccupations.

POUR QUI ?

Toute personne souhaitant acquérir ou développer des compétences en matière de relationnel client et de vente

TARIF

à partir de :

Marmande : à partir de 350€ HT par personne

Hors Marmande et groupe : nous contacter

MODALITÉS :

Présentiel et/ou distanciel

EFFECTIFS:

Mini 1 - Maxi 8 stagiaires

PRÉ-REQUIS:

aucun

DURÉE :

1 à 2 journées

FOR01 REF : 13

Version : V7

Date : 28/06/2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de:

- Apporter « le plus » qui fera la différence en positionnant le client au coeur de la vente
- Offrir un accueil et un conseil qualitatif et adapté
- S'approprier les techniques de vente pour développer sa ou la motivation (le plaisir), l'autonomie des équipes de vente.
- Faire progresser les indicateurs de performances (indice de vente, panier moyen, taux de transformation) et le chiffre d'affaires
- Maîtriser et connaître les techniques et astuces de fidélisation de la clientèle
- Connaître et comprendre son mode de communication
- Personnaliser systématiquement le conseil et la vente
- Faire vivre au client une expérience unique

CONTENU

L'accueil :

- Aborder les clients en créant un climat de confiance mutuel
- Faire la différence en développant un relationnel à toute épreuve : écoute compréhensive, empathie, bienveillance

La vente :

- Découvrir, comprendre les besoins et les attentes du prospect/client dans la démarche commerciale
- Susciter l'intérêt et attirer l'attention du prospect-client
- Proposer une offre produit/ service en accord avec les besoins explicites et implicites du prospect-client
- Argumenter, convaincre et transformer votre chaland-visiteur en acheteur au bon moment
- Aborder sereinement les objections et les traiter avec souplesse
- Rassurer et conforter le client dans son acte d'achat

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Paper board, Jeux de cartes vente, Mise en situation, Études de cas concrets pratiques, PowerPoint, ordinateur

SATISFACTION CLIENT À PARTIR DU 30.12.2022

- Nombre de stagiaires : 55
- **Taux de satisfaction globale : 100%**
- Taux de satisfaction concernant les contenus de cette formation : 100%
- Taux de satisfaction concernant les méthodes pédagogiques de cette formation : 100%

NOS FORMATRICES



Anne LE BERRE - 06 40 75 30 30

Formatrice, coach spécialisée en management & recrutement
Créatrice de CLARO CONSEILS en 2015

Imprégnée d'une formation à l'américaine avec 16 ans de McDo, elle est formée aux techniques efficaces et évolutives. Elle a franchi chaque échelon pour arriver au poste de Superviseur de 3 restaurants (250 personnes, CA de 12 millions d'€), puis formatrice pour Mc Donald's France, c'est tout naturellement qu'elle s'est lancée dans un métier qu'elle affectionne et a su s'entourer de personnes qui lui ressemblent : efficaces, agiles, et humaines. C'est le couteau suisse de l'équipe !



Caroline CATHALOT - 07 78 20 60 41

Formatrice, coach spécialisée en management, vente, recrutement et bilan de compétences

Formatrice, riche d'une expérience de 21 ans en management, chez Mc Donald's dans un premier temps pendant 13 ans, et dans l'univers de la beauté chez Beauty Succès, 9 ans ensuite. Avec une gestion de centre de profits de plus de 80 salariés, son adaptabilité et sa pédagogie ne sont plus à démontrer. Elle aime profondément l'humain et surtout faire grandir ses apprenants. Son partage d'expérience est riche, agrémenté de cas concrets et de formations diverses et variées pour toujours être dans le réel des entreprises. Une Formatrice passionnée et engagée !



Agnès LE BERRE - 06 16 29 59 84

Formatrice, coach spécialisée en management, vente, accueil, gestion de conflits, bilan de compétences et d'orientation

Formatrice en management depuis 4 ans, son expérience de 20 ans de Commerce auprès de grandes Maisons Françaises, dans lesquelles elle a grandi en compétences managériales. Forte de ses expériences, c'est tout naturellement qu'Agnès a rejoint le cabinet avec pour spécialité la relation client dans un premier temps. L'accueil, la communication non-verbale, la gestion des conflits n'ont aucun secret pour elle ! Une Formatrice empathique et bienveillante !



CLARO CONSEILS
CONSEIL & FORMATION

NOTRE PÉDAGOGIE

Alternance d'apports théoriques pratiques et méthodologiques. À partir de mises en situations adaptées aux spécificités, au métier et au contexte professionnel, sont abordés les différents contenus. Cette démarche construite sur l'activité réelle et l'expérience, favorise l'activité des participants, l'acquisition des savoirs, leur appropriation et évite les contenus trop théoriques. Les apports théoriques se font au débriefing.

SANCTION VISÉE

Attestation de formation

SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

Feuille de présence
Évaluation des connaissances et de satisfaction par test/questionnaire

OÙ ?

Au Hangar des Conseils
à Marmande
Au sein de votre entreprise

ACCÈS

Questionnaire de pré-formation
Inscription 14 jours au minimum
avant le début de la formation

ACCÈS HANDI

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.