

4.3.12 - PERFECTIONNER SON ACCUEIL ET SES TECHNIQUES DE VENTE (2 JOURS)

Durée : 14h

Objectif général

Maîtriser les techniques d'accueil, de vente et de négociation pour améliorer l'expérience client, transformer les interactions en opportunités de fidélisation et optimiser les performances commerciales.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques d'accueil
- Développer ses techniques de vente
- Développer ses techniques de négociation

Prérequis

- Aucun

Les + de votre CMA

Nos experts formations vous accompagnent dans :

- La définition de vos besoins,
- L'établissement de votre parcours formation,
- L'étude des modalités de prise en charge.

Nos formations sont adaptées aux particularités des TPE & PME :

- Accessibles quel que soit votre niveau,
- Directement opérationnelles en entreprise.

Modalité d'inscription

Pour les chefs d'entreprise, artisan, salarié - hors opco ep - toute l'année, jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation, après entretien préalable et signature d'une convention de formation simplifiée.
Pour les salariés de l'OPCO EP inscription via la plateforme de l'OPCO EP - consulter nos conseillers !

Public : Salariés des 54 branches professionnelles et l'interprofession relevant du champ de l'OPCO EP
Chefs d'entreprise, artisan et leur conjoint, l'ensemble des salariés, créateurs d'entreprises et demandeurs d'emploi

Plages horaires : De 8h à 12h30 et de 13h à 17h30

Formateur.trice : Expert(e) du domaine, formateur (trice) numérique à la CMA PACA

Effectif : 5 à 12 personnes

Suivi et évaluation :
Acquis mesurés en entrée et en fin de formation.
Attestation de formation

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Atelier participatif en petit groupe
- Apports théoriques interactifs
- Exercices pratiques et jeu de rôle
- Études de cas et exemples concrets
- Brainstorming et discussions de groupe
- Utilisation de supports visuels (PowerPoint, vidéos)
- Utilisation de WOOLAP régulière comme Ice Breaker, respiration ou évaluation formative
- Feedback individualisé et collectif

Séquence 1 :

Les fondamentaux de l'accueil client

Matin

Bienvenue et mise en route :

- Définition et enjeux de l'accueil client.
- Les différents types d'accueil (physique, téléphonique, digital).
- Exercice: Retour d'expériences de l'accueil par les stagiaires.
- Les techniques d'accueil physique et téléphonique.
- Posture, sourire et contact visuel ; les formules de politesse et le langage adapté. La gestion de l'attente et des priorités.
- Exercice : Jeux de rôle sur l'accueil de différents types de clients.

Séquence 2 :

La communication client

Après-midi

- La communication verbale et non verbale.
- Exercice : Analyse de vidéos sur l'impact de la communication verbale et non verbale.
- L'écoute active et l'empathie : Les principes.
- Exercice : Jeux de rôle sur l'application des techniques d'écoute active et d'empathie.
- La gestion des attentes et des réclamations.
- Identifier et anticiper les attentes des clients.
- Gérer les réclamations de manière professionnelle et constructive.
- Transformer une réclamation en opportunité de fidélisation.
- Exercice : Étude de cas sur la gestion des réclamations et la mise en place d'un suivi client.

Séquence 3 :

Les techniques de vente

Matin

- La découverte des besoins et des motivations.
- L'importance de la phase de découverte dans le processus de vente.
- Les techniques pour identifier les besoins explicites et implicites des clients.
- Poser les bonnes questions pour cerner les motivations d'achat.
- Exercice : Jeux de rôle sur la découverte des besoins.
- La présentation des produits ou services.
- Adapter la présentation au profil du client et à ses besoins.
- Valoriser les avantages et les bénéfices des produits ou services.
- Utiliser des techniques de persuasion et de storytelling.
- Exercice : Présentation d'un produit ou service à différents types de clients.
- La gestion des objections et la conclusion de vente.
- Identifier et anticiper les objections courantes. Techniques et étapes.
- Exercice : Jeux de rôle sur la gestion des objections et la conclusion de vente.

Séquence 4 :

Les techniques de négociation

Après-midi

- Les principes de la négociation commerciale.
- Définition et enjeux styles de la négociation commerciale.
- Préparer une négociation : définir ses objectifs et ses limites.
- Exercice : Analyse de cas concrets de négociations commerciales.
- Les stratégies de négociation.
- Exercice : Jeux de rôle sur l'application des différentes stratégies de négociation.
- La conclusion de la négociation et le suivi.
- Les étapes, formaliser l'accord et mettre en place un suivi.
- Maintenir une relation commerciale positive et durable.
- Exercice : Mise en situation sur la conclusion d'une négociation et la mise en place d'un suivi client.
- Bilan de la formation et évaluation.
- Révision des points clés de la formation.
- Questions/réponses.
- Évaluation de la satisfaction et des acquis (questionnaire, présentation de projets).



Pour plus d'informations

Partout présents

LA CHAMBRE

DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE

formationcontinue04@cmar-paca.fr

HAUTES-ALPES

formationcontinue05@cmar-paca.fr

ALPES-MARITIMES

formationcontinue06@cmar-paca.fr

BOUCHES-DU-RHÔNE

formationcontinue13@cmar-paca.fr

VAR

formationcontinue83@cmar-paca.fr

VAUCLUSE

formationcontinue84@cmar-paca.fr

**CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**

Direction Régionale Formation - 5 boulevard Pèbre, 13008 Marseille
N° SIRET : 130.020.878.00240
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93.13.15755.13 auprès du
préfet de région PACA

Notre centre de contact :

04 84 31 00 00 - contact@cmar-paca.fr

Rdv sur cmar-paca.fr/catalogues-des-formations