



Employé commercial, Vendeur, Manager de rayon, Responsable de point de vente



Être capable de :

- Accueillir, informer et orienter le client
- Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité
- Conseiller un client
- Prendre en charge les clients
- Découvrir les besoins et motivations des clients
- Poser des questions adaptées aux besoins des clients

- Pratiquer l'écoute active
- Présenter les produits
- Argumenter sur les caractéristiques des produits
- Répondre aux objections
- Conclure des ventes
- Enregistrer les produits
- Encaisser tout type de paiement
- Fidéliser la clientèle



17 h

Modules de formation
Présentation PowerPoint
Exercices
Etudes de cas
Jeux de rôle
Mises en situation pratique
Périodes d'application en entreprise
Plateforme de formation à distance



Aucun pré-requis



765€ avec possibilité de financement pour les entreprises de moins de 50 salariés, par votre OPCO

Contenu de la formation

L'accueil client
La réclamation client
Les étapes de la vente

Modalités de suivi de l'exécution

Avancement des séquences de formation sur la plateforme de formation
Résultats des quizz
Accompagnement pédagogique par le chargé de suivi pédagogique référent
Evaluation des acquis
Evaluation de la formation