



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