



## Publics visés

Vendeurs comptoir souhaitant maîtriser les aspects fondamentaux de l'entretien de vente.

***L'esprit commerçant n'est pas forcément inné, il doit s'acquérir !***

*De l'entrée du client à sa sortie de l'agence, les techniques de vente et de communication que vous allez aborder durant cette formation vous permettront d'augmenter votre efficacité dans la réalisation de vos entretiens de vente au comptoir.*

## Objectifs opérationnels de la formation

Développer ses techniques et son « comportement vendeur » pour être plus efficace dans l'atteinte de ses objectifs de vente.

### Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation les apprenants seront capables de :

- Identifier et définir les différentes étapes d'un entretien de vente
- Maîtriser les techniques d'accueil d'un client professionnel
- Questionner et pratiquer une écoute active pour découvrir les attentes et les motivations des clients
- Maîtriser les techniques d'argumentation, présenter leur produit ou service et traiter les objections
- Engager le client dans la prise de décision

### Prérequis nécessaires :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## Contenu du programme

### Les techniques d'accueil des clients au comptoir

- Rôle du vendeur comptoir : accueillir, conseiller, développer les ventes, fidéliser.
- Typologie de clients (Clients au comptant, clients en compte, clients en ouverture de compte, ...).
- Analyser la disponibilité du client pour pouvoir adapter son comportement de vendeur en fonction (client pressé, etc.).
- Établir et entretenir une relation de confiance avec vos clients.

### Réussir les premières minutes de l'entretien

- Dès les premiers instants accueillir.
- Gérer l'attente au mieux entre les particuliers et les professionnels.

### Les types de personnalité et l'adaptation dès les premiers instants

- La notion d'efficacité relationnelle.
- L'influence de la perception.
- Les modes de communication interpersonnelle.
- Comprendre ses propres modes.

### Établir une communication efficace

- Les différents types de personnalité.
- Leurs motivations, leurs sources de blocage.
- Reconnaître les modes de communication d'autrui.
- Mieux comprendre le client et instaurer un climat de confiance pour mieux vendre

*“Acceptez l'idée que si vous ne changez pas de méthode, vous obtiendrez les mêmes résultats, voire de moins bons si vos concurrents font évoluer les leurs. “*

*Jack Welch*

## Durée de la formation

- 3 journées de formation
- 21 heures

## Tarifs de la formation

### Tarif Inter-entreprises

- 550 € HT par journée et par personnes\*
- 1 650 € HT pour l'ensemble du stage par personne
- Repas de midi offert

### Tarif intra

- Nous consulter

## Devenir proactif face à la clientèle existante tout en proposant des produits connexes

- Les étapes fondamentales de la vente au comptoir : de l'accueil à la prise de congé du client.
- Identifier les différents types de clients pour personnaliser la vente.
- Se sensibiliser aux attentes et motivations d'achats.
- Maximiser une approche client personnalisée.

## Les ventes alternatives et additionnelles

- S'informer sur les besoins complémentaires des clients.
- Du produit, apprendre à connaître le projet et les produits.
- Identifier les produits liés à une demande.
- Suggérer et argumenter un autre produit lors d'une rupture de stock.
- Savoir vendre la promotion

## Gérer les insatisfactions des clients

- Identifier les différents types de plaintes et de clients mécontents.
- Savoir gérer les réclamations ou les conflits.
- Entendre les insatisfactions et les accepter.
- Savoir s'adapter et ne pas prendre le conflit pour soi.
- S'excuser au nom de l'entreprise et chercher des solutions.
- Prendre un engagement et le respecter.
- Déterminer les priorités à gérer.
- Gérer au mieux son activité en gardant à l'esprit le client d'abord.

## Modalités d'évaluations

**En amont de la formation**, un questionnaire de positionnement est transmis aux apprenants afin vérifier leur adhésion au projet de formation, faire émerger leurs attentes et leurs besoins en termes de contenu de formation, repérer les blocages ou les freins éventuels, qu'ils soient d'ordre pratique, cognitif ou motivationnel et évaluer leur niveau en vue de l'adaptation de la formation par le formateur.

**Au démarrage de chaque formation**, nos formateurs réalisent un tour de table avec les stagiaires permettant ainsi de faire le point sur la thématique de l'action de formation et leurs attentes.

### Évaluation des objectifs de formation

L'atteinte des objectifs de formation est mesurée par le formateur via différentes modalités (Quiz, QCM, jeux de rôle, mise en situation, cas concrets...)

### Évaluation de la satisfaction

Évaluation de la satisfaction du stagiaire : Une évaluation est réalisée à la fin de nos formations pour mesurer :

- **Contenu** : Respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus - **Animation** : Expertise de l'animateur, réponses aux questions, interactions avec le groupe - **Pédagogie** : Équilibre entre théorie et pratique - **Logistique** : État des salles, qualité de l'accueil et des déjeuners

## Méthodes et supports de formation

Toutes nos formations sont découpées en séquences qui répondent à un objectif précis.

Les séquences regroupent un ensemble de méthodes affirmatives et actives pour permettre aux stagiaires d'ancrer la théorie par la mise en pratique, de partager leurs expériences et progresser ensemble : Réflexion individuelle -Partage d'idées et d'expériences - Mises en situations filmées

Des ressources pédagogiques papiers ou numériques sont remis à chaque fin de formation.

Une attestation de fin de formation avec atteinte des objectifs est remise à chaque stagiaire.

Un certificat de réalisation et/ou de présence est fourni et adressé au commanditaire employeur.

Évaluation de la satisfaction du donneur d'ordre : Une évaluation est adressée à la fin de nos formations pour mesurer : - **Préparation** : Qualité du travail en amont pour identifier, prendre en charge le besoin et apporter la solution appropriée - **Contenu** : Respect du programme et des objectifs, retour d'expériences des collaborateurs après la formation - **Logistique** : Qualité du suivi administratif du dossier formation et de l'organisation logistique

Évaluation de la satisfaction par vos financeurs : Si l'action de formation nécessite le financement par un tiers autre que l'entreprise, une évaluation permettant d'apprécier le déroulement de notre collaboration de manière globale lui sera adressé en fin de formation une fois par an.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap



Si l'un des stagiaires inscrit par le bénéficiaire est en situation de handicap, le bénéficiaire s'engage à avertir en amont 2<sup>nd</sup> ACADEMY afin d'étudier la faisabilité de l'inscription et le cas échéant les aménagements spécifiques nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation.

Référent Handicap : Ghislaine BLASQUEZ – g.blasquez@2nd-academy.fr  
07 56 27 86 82

### Dates des sessions

Paris  
Session 1 : 18, 19 et 20 mars 2025

### Renseignements

Didier GRAND - 06 38 41 87 83  
d.grand@2nd-academy.fr

### Inscription

Nathalie GOURDOL – 06 45 31 78 56  
n.gourdol@2nd-academy.fr

Mise à jour le 20 novembre 2024