

## Formation Access

338 chemin des Lavandins  
13170 Les Pennes-Mirabeau  
Email: [contact@formationaccess.fr](mailto:contact@formationaccess.fr)  
Tel: 0428709600



# VENTE EN BOUTIQUE ET TECHNIQUES DE VENTE ADDITIONNELLE

*Cette formation se déroule en one to one avec votre formateur dédié, à distance, sur notre plateforme de webconférence, elle est opérationnelle basée sur la pratique avec un coaching adapté à votre profil et à votre planning.*

*Son contenu personnalisé à 100% qui s'adapte parfaitement à vos besoins.*

### Tarif de la formation

1290.00 € Net de TVA

### Durée de la formation

7.00 heures

### Profils des stagiaires

- Formation ouverte à tout public

### Délais et modalités d'accès ou d'inscription à la formation

- Formation à distance
- Formation individuelle
- Délais d'accès : 2 semaines

### Prérequis

- Savoir rédiger sur clavier pour l'envoi d'e-mails ou traitement de texte.

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'importance cruciale de l'accueil client et développer des compétences en communication efficace pour établir des relations positives.
- Maîtriser les étapes du processus de vente, de la présentation des produits ou services à la conclusion de la vente, en créant des arguments de vente convaincants.
- Acquérir des compétences avancées en identification d'opportunités de ventes additionnelles et en recommandation de produits ou services complémentaires.
- Savoir gérer avec succès les objections et les réclamations des clients, en adaptant les stratégies pour répondre aux besoins et aux inquiétudes spécifiques.
- Comprendre l'importance de la fidélisation client et développer des stratégies pour créer une clientèle fidèle et promouvoir des services après-vente de qualité.
- Développer des compétences en gestion du stress et de la pression liés à la vente, afin de maintenir une attitude positive et performante.
- Mettre en pratique les compétences acquises à travers des cas pratiques, des simulations de vente, et des jeux de rôle pour renforcer l'application des techniques de vente dans un contexte professionnel.
- Ces objectifs pédagogiques aideront à structurer le contenu de la formation et à garantir que les participants acquièrent les compétences nécessaires en matière d'accueil client et de techniques de ventes additionnelles.

## Contenu de la formation

# Formation Access

338 chemin des Lavandins  
13170 Les Pennes-Mirabeau  
Email: [contact@formationaccess.fr](mailto:contact@formationaccess.fr)  
Tel: 0428709600



- Introduction à la vente et à l'accueil client
  - Objectifs de la formation
  - L'importance de l'accueil client dans le processus de vente
  - Les compétences essentielles d'un bon accueil client
- Communication efficace avec les clients
  - La communication verbale et non verbale
  - L'écoute active et la compréhension des besoins du client
  - Gérer les réclamations et les objections
- Techniques de vente de base
  - Les différentes étapes du processus de vente
  - La présentation des produits ou services
  - La création d'un argumentaire de vente convaincant
- Les techniques de vente additionnelle
  - Comprendre les ventes additionnelles et leur importance
  - Identifier les opportunités de ventes additionnelles
  - Techniques de recommandation et de suggestion
- La gestion des objections et des réclamations clients
  - Reconnaître les objections courantes
  - Les stratégies pour traiter les objections
  - Gérer les situations de réclamations et insatisfactions
- La conclusion de la vente
  - Techniques de conclusion de la vente
  - Gestion des différentes réponses du client (achat, hésitation, refus)
  - La gestion des retours et des remboursements
- La fidélisation client
  - L'importance de la fidélisation
  - Stratégies de fidélisation client
  - Programme de suivi client et services après-vente
- Gestion du stress et de la pression dans la vente
  - Identifier et gérer le stress lié à la vente
  - Techniques de gestion du stress en situation de vente
  - Maintenir la motivation et la résilience

## Organisation de la formation

### Rythme de la formation

- La formation se déroule à distance, en individuel avec votre formateur.
- Il est possible de séquencer la formation en plusieurs sessions afin de nous adapter à votre planning.

### Equipe pédagogique

Les formations sont menées directement par votre formateur spécialisé dans la discipline depuis plusieurs années. Elles se déroulent en one to one et sur-mesure.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil du stagiaires dans une salle de webconférence
- Documents supports de formation projetés en partage d'écran
- Démonstration pratique
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites.
- Mises en situation.

## Formation Access

338 chemin des Lavandins  
13170 Les Pennes-Mirabeau  
Email: [contact@formationaccess.fr](mailto:contact@formationaccess.fr)  
Tel: 0428709600



- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

### Accessibilités

La formation se déroulant à distance, une adaptation est possible pour les personnes en situation de handicap, nous contacter