



1

Jours

Optimiser la satisfaction client

dans **COMMERCIAL - TECHNIQUES DE VENTE** / Réf : CIAL-VENT-06

Objectifs de la formation

- Connaître l'utilisation des outils d'écoute client
- Savoir identifier les besoins et attentes du client
- Mesurer la qualité perçue par le client
- Transformer les constats en avantages concurrentiels

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Matin

1. Définir l'accueil et la communication

- L'importance du rôle d'accueil
- Les attentes du client
- Les besoins du client et les différents types de besoins
- Un accueil de qualité
- La chronologie de l'accueil
- Les formes de la communication
- Les phrases d'accueil
- Deux compétences pour comprendre votre interlocuteur

2. Gérer l'accueil téléphonique

- La structure de l'entretien téléphonique
- La réception de l'appel téléphonique entrant
- Les règles du langage téléphonique
- La gestion de l'appel entrant et sortant
- Le transfert de l'appel
- Gérer le rappel du client
- La clôture de l'entretien et la prise de congé



Après-Midi

3. Gérer l'accueil physique

- La préparation de l'accueil
- La structure de l'accueil : BRAMA
- L'état d'esprit de l'accueil
- Le début de l'accueil
- Priorité au client et/ou visiteur
- Faire patienter
- La clôture de l'entretien ou orienter le client

4. Identifier les interlocuteurs difficiles

- Que faire avec un bavard (sans l'interrompre ?)
- Que faire avec un agressif ?
- Que faire avec un timide / inquiet ?
- Comment gérer les mécontents ?
- Les bons mots et la bonne attitude de l'accueillant

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Vendeur, commercial, hôte d'accueil, personnel sédentaire d'une surface de vente

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Notre pédagogie est adaptée aux participants et aux spécificités de leur métier. Le stagiaire, au centre du processus d'apprentissage, pourra interagir avec le formateur et les autres participants en faisant part de ses expériences.
- La pédagogie que nous mettons en avant favorise l'assimilation par des outils variés, tels que le jeu pédagogique ou la mise en situation. Véritables leviers de motivation, ces outils interviennent en complément des savoirs transmis directement par le formateur, et permettent à ce dernier de s'inscrire dans une démarche de facilitateur et d'intermédiaire dans l'apprentissage.

Modalités d'évaluation

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation privilégiera l'aspect formatif et les interactions participant/formateur. Elle pourra éventuellement prendre l'aspect d'un QCM.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation et sanctionnera l'acquisition des savoirs du participant.

