

# Formation vente/commerce/accueil

---

## **Objectifs de la formation :**

### **Pour le 1er module :**

- ✓ *Assurer une veille commerciale ;*
- ✓ *Conseiller le client ;*
- ✓ *Améliorer la satisfaction client ;*
- ✓ *Fidéliser le client.*

### **Pour les 2ème et 3ème modules :**

- ✓ *Gérer les commandes fournisseur et client ;*
- ✓ *Améliorer sa mise en rayon ;*
- ✓ *Pratiquer les règles d'hygiène et de sécurité ;*
- ✓ *Savoir fixer un prix ;*
- ✓ *Améliorer son merchandising ;*
- ✓ *Conquérir une nouvelle clientèle.*

### **Pour le 4ème module :**

- ✓ *Gérer l'accueil du public ;*
- ✓ *Satisfaire et fidéliser le public ;*
- ✓ *Gérer les flux et les conflits ;*
- ✓ *Gérer les réclamations.*

*Notre organisme propose essentiellement des formations sur mesure et à ce titre modulable, c'est pourquoi, après avoir effectué une étude de vos besoins par notre conseiller et sélectionné la durée à consacrer à la formation, vous pourrez sélectionner parmi les modules ci-dessous :*

---

## **Programme**

**MODULE 1 : Conseiller, suivre les ventes et fidéliser**  
*Connaître le marché et déterminer la zone de chalandise*  
*Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente*  
*Caractériser les produits*  
*Identifier les composantes du prix*  
*Préparer ses outils de vente*  
*Prendre contact avec le client, identifier ses besoins et présenter le produit*  
*Répondre aux objections du client, conclure la vente et proposer des ventes additionnelles*  
*Mettre en place les modalités de règlement et de livraison*  
*Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service*  
*Mettre en œuvre les services associés*

---

*Gérer les situations difficiles face à un retour client ou une réclamation*  
*Respecter la réglementation sur la protection du consommateur*  
*Mesurer et améliorer la satisfaction client*  
*Traiter et exploiter l'information dans le cadre de la fidélisation du client*  
*Adopter une démarche mercatique*  
*Contribuer aux actions de fidélisation et de développement de la relation client*  
*Evaluer les actions de fidélisation et proposer des améliorations*

**MODULE 2 : Le fonctionnement du point de vente**

*Les partenaires de l'entreprise*  
*La commande fournisseur*  
*La commande client*  
*Le stockage des produits et la réserve*  
*L'approvisionnement*  
*La mise en rayon*  
*Les supports d'information et communication*  
*Les règles d'hygiène et de sécurité*  
*L'étiquetage*  
*La prévention du gaspillage*  
*L'inventaire*

**MODULE 3 : Animer et gérer l'espace de vente**

*Le merchandisage*  
*La conquête d'une nouvelle clientèle*  
*La communication commerciale*  
*Développer le trafic et le e-traffic*  
*Les performances de l'action commerciale*  
*La fixation du prix*  
*La gestion des commandes fournisseurs et clients*  
*La réception et le stockage des marchandises*  
*Le merchandisage de gestion*  
*La gestion des retours et des échanges*  
*Les performances de l'unité commerciale*

**MODULE 4 : Accueil physique et téléphonique : accompagner et satisfaire le public**

*Gérer l'accueil du public*  
*Satisfaire et fidéliser le public*  
*Gérer les flux et les conflits*  
*Gérer les réclamations*

---

## Caractéristiques

*Public concerné : tous public, du débutant au plus expérimenté.*

*Pré-requis : une base de connaissance en vente ou en commerce n'est pas indispensable, le formateur s'adaptera à votre niveau.*

*Durée : de 14 à 70 h/ module, selon besoins et niveau*

*Délais d'accès : calendrier à définir avec le formateur (avec un maximum d'un mois d'attente pour la première session).*

*Modalités d'accompagnement : en présentiel, à distance ou mixte.*

*Formation synchrone (échange direct avec le formateur).*

*Méthodes pédagogiques : la formation est personnalisée en fonction des demandes spécifiques des stagiaires.*

*Les formateurs alternent entre apports théoriques, exercices, vidéos de mise en situation professionnelle et temps de dialogue afin d'être constamment à votre écoute et ainsi dissiper vos craintes et vos démotivations.*

*En cas de cours en présentiel, les outils et matériels sont adaptés en fonction des besoins (rétroprojecteur, tableau, paper-bord, ordinateur,...)*

*En cas de cours à distance, le formateur et le ou les stagiaires trouvent le mode de communication le plus adapté. Une aide à la connexion à distance est proposée par le formateur.*

*Le formateur envoie les supports de la formation en cours ou en fin de formation.*

*Evaluation : des tests d'évaluation des compétences en début, en cours et en fin de formation sont effectuées par le formateur avec l'appui de l'apprenant.*

*Attestation de formation : une attestation de formation est remise au stagiaire en fin de formation.*

*Stagiaire en situation de handicap : un référent handicap de l'organisme de formation trouvera les solutions pour adapter au mieux la formation à votre handicap. N'hésitez pas à en informer l'organisme de formation par mail au [contact@askrh.com](mailto:contact@askrh.com) ou par téléphone au 06 18 70 47 42 au moment de votre inscription.*

### Tarifs

*1 ou 2 personnes : tarif sur demande*

*3 à 4 personnes : 60€ HT/h/par personne*

*5 à 9 personnes : 50HT €/h/par personne*

*Pour toute demande spécifique ou pour une formation en entreprise, contactez-nous par mail au [contact@askrh.com](mailto:contact@askrh.com) ou par téléphone au 06 18 70 47 42, et nous vous proposerons un programme et un devis adaptés.*