

Comment améliorer votre accueil pour vendre plus ?

A qui s'adresse cette formation ?

Cette formation commerciale pratique et intensive pour mieux accueillir nos clients et vendre plus s'adresse à tout le personnel sédentaire exerçant une activité d'accueil et de vente au guichet, au comptoir ou en magasin : vendeur interne, assistant et collaborateur des services commerciaux, hôtesse, ..

Quels en sont les objectifs ?

Transmettre une méthodologie et améliorer les comportements de vente de chacun (attitudes et réflexes de vente) pour optimiser la satisfaction de vos clients.

Quel est l'itinéraire magique de cette formation 100% pratique et intensive ?

-1/ Valider l'objectif du stage :

L'importance de la satisfaction du client pour l'entreprise,

Quelle est notre qualité d'accueil ?

Rôle et mission de chacun en matière de satisfaction clients, prise de conscience de son rôle.

-2/ Transmettre une méthodologie :

- **Donner une « bonne première impression » :**

La chaleur d'un sourire, d'un regard, la présentation, l'impact d'une tenue soignée et de la gestuelle,

Le vocabulaire de l'accueil, l'intonation, les tournures de phrases et expressions à éviter et à employer,

Les comportements qui favorisent le contact, quelques principes de savoir-vivre, l'amabilité spontanée,

Veiller à la qualité et à la convivialité de son espace accueil.

- **Identifier le client au premier regard :**

Les caractéristiques et attitudes à repérer, que faut-il observer ?

Evaluer le budget « temps » du client, comment le faire patienter ?

Comment identifier le « décideur » au sein d'un groupe ?

Comment chasser nos a priori négatifs et avoir une image positive de tous nos clients ?

- **Découvrir les besoins et les motivations du client :**

Connaître les raisons de sa venue : besoin d'information, d'une documentation, achat, litige, ...

Comprendre sa demande : question apparente et motivation réelle,

Entrer dans le raisonnement du client,

Les 7 questions indispensables / techniques de questionnement pour établir le bon diagnostic,

Développer l'écoute active / prise de note et établir un climat fondé sur la compréhension des besoins de son client,

- **Proposer une solution avec conviction :**

Savoir proposer une offre adaptée, concrète et précise,

Présenter le produit ou service de façon commerciale avec conviction,

Exprimer les caractéristiques de l'offre en bénéfices pour le client,

Pratiquer la dérive de vente et la vente complémentaire.

- **Conclure positivement :**

Les comportements qui influencent la décision du client,

Les 3 mots pour conclure efficacement,

Que faire en cas d'échec, comment faire en sorte que le client garde une bonne image ?

- **Mettre en œuvre un véritable service au client :**

Créer une relation de qualité avec ses clients pour les fidéliser,

Gérer les situations difficiles : réclamations, litiges, clients agressifs, silencieux, bavards, timides, ...



Exploiter utilement toutes les opportunités de contact avec les clients,
Utiliser efficacement les outils de la communication (documentation, prospectus...).

Quelle est la méthode pédagogique utilisée par Frédéric Chartier ?

La pédagogie de ce stage repose essentiellement sur :

- Les préparations écrites des stagiaires sur leurs expériences et leurs attentes (avant le stage)
- Des mini-sketches pour auto-suggérer chaque point de méthode et apporter ainsi une meilleure mémorisation.
- Des entraînements pratiques et jeux de rôles magnétoscopés sur les situations les plus fréquemment vécues par les participants et proposées par l'animateur.
- Des travaux de groupe pour bâtir en commun des outils d'aide à la vente.
- Le livret « *Comment améliorer votre accueil pour vendre plus ?* » est remis à chaque participant.

En combien de temps devient on un professionnel de l'accueil / vente ?

Cette formation intensive se déroule sur 2 journées consécutives au sein même de votre entreprise. Une troisième journée peut être organisée un mois après pour revenir sur les engagements individuels de chacun, mesurer l'impact de l'intersession et répondre à trois questions :

- ♦ Qu'avez-vous mis en application ?
- ♦ Quels ont été vos succès et pourquoi ?
- ♦ Quels ont été vos échecs et comment y remédier ?

Quel est le prix de cette formation efficace ?

Le coût pédagogique de cette formation au 01/01/2009 est au prix ultra-compétitif de 1 150€HT/jour pour une dizaine de participants (de 3 à 10 personnes), soit 2 300€HT pour les 2 jours de formation au sein de votre entreprise. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de l'animateur sont en sus.

Pour vous faire rembourser intégralement par votre OPCA, une convention simplifiée de formation professionnelle continue sera établie. Si besoin est, je vous guiderai dans vos démarches.

Où aura lieu votre formation et à quelles dates ?

Appelez-moi au 04.94.76.15.98 ou laissez-moi un message par mail à contact@frederic-chartier.com pour me fixer le lieu et vos préférences pour les dates de votre prochaine formation commerciale.

[Frédéric Chartier](#), consultant formateur en développement commercial, vend et anime depuis plus d'une quinzaine d'années des [stages de formation](#) performants dans de nombreux secteurs d'activités pour optimiser votre force de vente par de meilleurs résultats humains et économiques. Il est également auteur de plusieurs articles sur la négociation commerciale dans la presse spécialisée et propose via la [boutique livres](#) : le livre sur la [téléprospection](#) : « *Comment réussir par téléphone nos prises de rendez-vous ?* », le livre sur l'[accueil téléphonique](#) : « *Comment mieux accueillir nos clients au téléphone ?* » et le livre sur [la vente du commercial](#) : « *Comment donner envie aux clients d'acheter pour réussir vos ventes* » dont la version e-book est en [téléchargement GRATUIT !](#)

Ses sites internet : [Commercial - Vente](#) - [Prospecter par téléphone](#) - [Accueil téléphonique](#)

