

# OPTIMISER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL & CONCLURE SES VENTES

## PROGRAMME

### Engager le dialogue avec le client

- La méthode des 4\*20
- Susciter l'intérêt du client
- La méthode SBRAM

### Découvrir les besoins du client

- Les 10 étapes de la vente
- La méthode SONCAS
- La méthode QQQQCP

### Convaincre le client

- Savoir argumenter
- Écoute active
- Découvrir les soft skills

### Conclure la vente

- Appréhender les freins psychologiques
- La reformulation
- Choisir le bon moment pour conclure la vente

### Fidéliser le client

- Les ventes additionnelles
- Les techniques de fidélisation





## Objectifs

- Acquérir des outils et des solutions pour développer la vente conseil.
- Fidéliser la clientèle et ainsi faire face à la concurrence
- Développer les compétences et le potentiel commercial de l'équipe.



## Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé.

## Public

Toute personne amenée à conduire un entretien annuel et/ou professionnel



## Durée

1 journée soit 7 heures de formation.



## Tarif

Inter entreprise / Intra entreprise



## Modalités d'évaluation

- Échanges de pratiques et partage d'expérience
- Mises en situation/jeux de rôles

Une attestation de formation sera délivré à la fin de la formation.

## Accès PMR

Pour toutes informations concernant nos conditions d'accès au public en situation d'handicap.  
merci de contacter notre référent handicap :  
Mme Florence VIDOT



## Accès à la formation

L'admission à une formation continue se fait sur demande de l'entreprise, ou sur demande des stagiaires après un entretien personnel approfondi.

## Taux de satisfaction

Taux de satisfaction en 2022 : 90%



À la fin de la formation, le stagiaire sera capable de fidéliser la clientèle afin d'augmenter ses ventes additionnelles et ainsi faire face à la concurrence.

