

# La relation clients lors des ventes en magasin.

## OBJECTIFS

Gérer la relation clients des ventes en magasin.

## PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire

## CONTENU

Journée 1 :

- Comprendre les notions de vente, de clients, de satisfaction, fidélisation...
- Acquérir ou développer un état d'esprit tourné « client »
- Maîtriser des outils de communication pour mieux cibler mon client et mieux lui répondre

Contenus :

Accueil, Présentation Animatrice, Participants Contenu, Méthodes de travail, Recueil des attentes, Règles de fonctionnement

Réflexion sur la vente, Les représentations du groupe sur la posture de « vendeur » :

Vente conseil ou vente forcée, Client ou produit, les objectifs de vente et image de marque du magasin de producteurs.

Historique de la relation client, la relation client de nos jours, Exemples et bonnes pratiques, La satisfaction, la fidélisation, le conseil, la vente... pour anticiper, et limiter les insatisfactions et les conflits.

Les fondamentaux de l'accueil : Savoir accueillir le client et adapter sa posture

Les « comportements clients « efficaces » : Écoute de la demande, reformulation, relances, détection de besoin (différencier attente, besoin, demande...), L'art du bon questionnement, personnaliser et accrocher, clôturer.

La typologie du client. Découvrir son propre style et son impact sur la relation client.

Journée 2 :

- S'entraîner sur les étapes de la vente sur les produits vendus : présentation, proposition, argumentation, traitement des questions et des objections, conclusion.
- Savoir gérer les moments plus délicats : questions pièges, objections, client mécontent, agressif...

Contenus :

Les différentes étapes de la vente, les méthodes d'argumentation.

Présenter les produits de manière attractive : Les éléments captivants dans un discours, la voix, poser le ton...Le vocabulaire gustatif, les termes « vendeurs »...

Les différentes objections possibles et les réponses les plus appropriées

Les situations délicates, les clients mécontents et/ou les insatisfactions, anticiper pour éviter les tensions et gérer les conflits.

Évaluation de fin de formation.

Moyens et matériel pédagogiques : En salle, Exposé, exercice en binôme, échange en groupe, Questions réponses, atelier de réflexion, exercices et mise en situation.

En fin de la formation, un temps sera réservé à la satisfaction des stagiaires et à une évaluation des acquis.

Un certificat de réalisation sera délivré suite à la formation.

## Infos complémentaires

### ORGANISÉE PAR

Maison Paysanne Aude

**DURÉE** : 2 jour(s)

**DATE LIMITE** : 10/03/2025

### MODALITÉS D'ACCÈS

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite. Une autre situation de handicap ? Merci de nous contacter pour préparer votre accueil.

### TARIFS

Frais pédagogiques : 532€. Formation pouvant être prise en charge par le VIVEA (si enveloppe disponible). Non éligible VIVEA, nous contacter.

### ATTESTATION

Remise en fin de formation

### RENSEIGNEMENTS

Marie Coupet, responsable de stage.  
mcoupet@mp11.fr

Maison Paysanne Aude

11 300 Limoux

Tel. 07 55 67 96 43

N° d'organisme de formation :

76110169011

**SATISFACTION** : (taux général 2023)  
95.2

## DATES, LIEUX ET INTERVENANTS

Date	Lieu	Intervenant
18/03/2025	11000 Aude	Intervenante : Marie Dominique QUILICI - Kallista Conseil.
17/03/2025	Magasin La Borieta	Intervenante : Marie-Dominique QUILICI-Kallista Conseil et Formation. PME Commerces et Service.

**THÈMES**

Création d'activité / diversification

Commercialisation / circuits courts

Communication

Accueil

**FINANCEURS**

VIVEA