

Accueil, Conseil et Techniques de Vente pour les agents de comptoir

Objectifs de formation

- Développer les compétences d’accueil, de conseil, de vente et de gestion des objections.

Objectifs pédagogiques

- Développer des compétences d’accueil client, en face à face et par téléphone.
- Identifier les besoins du client grâce à des techniques de questionnement.
- Savoir conseiller, proposer des produits adaptés, et réaliser des ventes complémentaires et alternatives.
- Gérer les objections, relancer les devis, et clore la vente de manière efficace et

professionnelle.

Durée : 03 jours -21 heures

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1695 €

Dates :

Les 21, 22, 28 Septembre 2026

Les 02, 03, 09 Novembre 2026

Les 30, 31 Mars + 06 Avril 2027

Les 04, 05, 11 Mai 2027

Les 05, 06, 13 Juillet 2027

Prérequis

- Première expérience en vente

Public

- Agents de comptoir en relation directe avec les clients par téléphone et en face à face.

Programme

Introduction et Techniques d'Accueil (3h30)

- Présentation de la formation et des objectifs

Tour de table, échanges sur les expériences des participants.
Introduction des objectifs de la formation.

- Techniques d'accueil client
  L'importance de la première impression (langage corporel, sourire, posture).
  Accueil téléphonique et en face à face : les bases de l'écoute active.
- Gestion des premiers instants
  Adopter un discours positif.
  Mise en confiance du client : la gestion de l'attente et les techniques d'engagement.
  Atelier pratique : Mise en situation pour la prise de contact et l'accueil téléphonique/face à face.

Découverte des Besoins du Client (3h30)

- Techniques de questionnement
  Différence entre questions ouvertes et fermées.
  Questions de relance et d'approfondissement.
- Développement de l'écoute active
  Techniques pour écouter sans interrompre.
  Reformulation pour s'assurer de bien comprendre les attentes du client.
- Analyse du profil client et détection des besoins
  Adapter son discours au profil du client.
  Savoir reformuler les besoins pour clarifier.
  Atelier pratique : Exercices de questionnement et reformulation, jeux de rôles pour découvrir les besoins du client.

Techniques de Conseil et Argumentaire de Vente (3h30)

- Présentation des produits/services
  Structurer son argumentaire : caractéristiques, avantages et bénéfices.
  Techniques pour adapter son discours en fonction des besoins découverts.
- Vente additionnelle et alternative
  Introduction à la vente additionnelle : détecter les opportunités.
  Techniques pour proposer des produits alternatifs adaptés.
- Personnalisation du conseil
  Personnaliser le conseil pour répondre aux attentes spécifiques du client.
  Utiliser des anecdotes et cas d'usage concrets.
  Atelier pratique : Simulation de situations de conseil avec des cas clients, argumentaire

de vente.

Techniques de Gestion des Objections et Relance de Devis Client (3h30)

- Compréhension des objections courantes
  Types d'objections : prix, temps, besoin, etc.
  Les causes profondes des objections.
- Techniques de réponse aux objections
  Méthode CRC (Comprendre, Reformuler, Convaincre).
  Techniques d'argumentation face aux objections.
- Relance de devis client par téléphone
  L'importance de la relance dans le suivi client et la conclusion des ventes.
  Préparer la relance : informations à vérifier avant l'appel (détail du devis, historique client, besoins identifiés).
  Techniques d'approche pour la relance de devis : engager la conversation sans être intrusif.
  Comment répondre aux objections éventuelles lors de la relance.
  Encourager la décision du client et montrer les bénéfices du produit/service proposé.
- Transformer les objections et les relances en opportunités
  Voir l'objection et la relance comme des chances de convaincre.
  Stratégies pour faire évoluer la perception du client.
  Atelier pratique : Jeux de rôles et mises en situation de relance de devis client avec gestion des objections.

Clôture de la Vente et Fidélisation (3h30)

- Savoir détecter le bon moment pour conclure
  Signaux d'achat et moments clés dans le parcours client.
  Techniques pour conduire naturellement vers la conclusion.
- Clôturer la vente
  Techniques de closing adaptées à différents profils de clients.
  Annonce de la clôture : rassurer et conforter le choix.
- Fidélisation et suivi post-vente
  Importance du suivi client pour fidéliser.
  Techniques pour encourager la fidélité et la recommandation.
  Atelier pratique : Simulation de clôture de vente, exercices de fidélisation.

Révision et Perfectionnement des Techniques (3h30)

- Retour sur les apprentissages et révision des points clés
  Synthèse des principales techniques vues pendant la formation.
  Echanges et partages d'expériences entre participants.
- Mise en situation globale
  Cas pratiques intégrant l'ensemble du parcours client (accueil, découverte, conseil, vente, objections, clôture).
  Feedback individualisé sur les performances de chacun.
- Conclusion et plan d'action personnalisé
  Élaboration d'un plan d'action pour la mise en pratique des acquis.
  Conseils pour le suivi et l'évolution des compétences.

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et/ou de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- – que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- – que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- – que la formation envisagée soit compatible avec le handicap

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.

- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.