



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

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

Tarif Inter : 1690 €

Dates :

Les 03, 09, 13 Juin 2025

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

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 de 13h00 à 16h30
-