

L’art d’un service client réussi

Objectifs de formation

- Prendre soin de ses clients et leur offrir la meilleure « expérience client » possible
- Adapter votre mode de communication selon chaque client
- Maximiser les ventes
- Fidéliser la clientèle.

Objectifs pédagogiques

- Se connecter à ses clients et à son environnement
- S’approprier les gestes techniques et la posture qui font la différence
- Développer son écoute client pour vendre plus

Durée : 02 jours -14 heures

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1295 €

Dates :

Les 19, 20 Octobre 2026

Les 14, 15 Décembre 2026

Les 28, 29Janvier 2027

Les 13, 14 Avril 2027

Les 01, 02 Juillet 2027

Prérequis

- Aucun

Public

- Toute personne amenée à vendre.

Programme

Compréhension des Produit, services et de la clientèle

- Introduction aux spécificités du secteur d’activité
- Identifier les tendances du marché

- Connaissance Produit : outils CAP, et valeurs ajoutées

La vente

- L'importance et enjeux des indicateurs (CA, marge, TT, Panier Moyen, IV, taux de démarque…)
- Les étapes clés de la vente
- Mises en situation
- Techniques de communication persuasive

Techniques de vente et relation clients

- L'art du Closing
- Conclure ses ventes avec succès
- Identifier et surmonter les objections courantes

Approche clients

- Personnaliser l'approche en fonction du client
- Gestion des Situations Difficiles
- Gérer les clients mécontents
- Résolution de problèmes et gestion des conflits

Le + qui fait la différence

- Option coaching vendeur : un véritable accompagnement terrain sur les journées de forte affluence (vendredi ou samedi) pour corriger et ancrer les méthodes de vente.
- Option coaching manager : pour accompagner / coacher les vendeurs dans leurs missions quotidiennes sans leur voler la vedette. Animer le point de vente au quotidien.
- Retour sur investissement garanti

Modalités pédagogiques

- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
- Nombreuses mises en situation sur le terrain pour un impact immédiat sur le CA magasin
- Des vidéos qui font une vrai différence sur cette formation

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 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.