Perfectionner son accueil et ses techniques de vente

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 25191114F — Mise à jour : 8 décembre 2025

Organisme responsable : **ITC SAINT BRIEUC - HOP'FORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

- Maîtriser les techniques d'accueil et de communication
- Développer ses techniques de vente et de négociation
- Gérer les objections et perfectionner ses techniques de négociation

Programme

L'accueil et la Relation Client

L'importance de l'accueil et la première impression

- Les enjeux d'un accueil réussi : impact sur la fidélisation et l'image de l'entreprise
- Les fondamentaux d'un bon accueil : posture, sourire, contact visuel, communication non verbale
- Les erreurs à éviter

Atelier : diagnostic de son accueil à travers des mises en situation

Développer une relation de confiance avec le client

- Comprendre les attentes du client et adapter son discours
- L'écoute active et la reformulation pour montrer de l'intérêt
- L'art du questionnement : poser les bonnes questions pour identifier les besoins

Exercice pratique : jeux de rôle sur la découverte client

Personnaliser l'expérience client pour se différencier

- Comment reconnaître et s'adapter aux différents profils de clients
- La personnalisation du discours et du service
- La gestion des clients exigeants ou mécontents

Études de cas et mises en situation

Techniques de vente et Négociation

Développer ses techniques de vente

- Présenter un produit efficacement : bénéfices avant caractéristiques
- L'argumentaire de vente structuré : CQQCOQP (Comment, Qui, Quoi, Combien, Où, Quand, Pourquoi)
- Techniques de persuasion et de storytelling

Exercice : construire et présenter un argumentaire de vente

Maîtriser la vente additionnelle et la vente croisée

- Différence entre vente additionnelle et vente croisée
- Techniques pour proposer un produit complémentaire sans forcer
- L’impact des recommandations sur l’expérience client

Mise en pratique avec des cas concrets

Gérer les objections et négocier efficacement

- Les objections les plus fréquentes et comment les traiter
- Techniques de négociation : BATNA, concessions, reformulation positive
- Savoir conclure une vente sans pression

Atelier : jeux de rôle sur la gestion des objections

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

D1402 — Relation commerciale grands comptes et entreprises

D1406 — Management en force de vente

M1707 — Stratégie commerciale

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2146348S	Présentiel	Saint-Brieuc	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #25191114F