# Accueil client dans la surface de vente

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26207567F — Mise à jour : 21 mai 2026

Organisme responsable : **STRAFORMATION**

## Présentation de la formation

### Objectifs

- S'informer par avance sur le profil du client s'il s'agit d'un entretien ;
- Essayer de cibler les expectantes du client pour savoir répondre à ses besoins ;
- S'entraîner à la communication ouverte sur les ventes ;
- User d'un langage approprié et surtout professionnel ;
- Découvrir les stratégies appropriées pour garantir un accueil professionnel du client ;
- Favoriser par son comportement et son professionnalisme un climat de confiance ;
- Maintenir la confiance du client.

### Programme

Importance de l'accueil client

- Comprendre l'impact de l'accueil sur l'image de l'entreprise
- Maîtriser les enjeux de la première impression et de la satisfaction client

Communication et posture professionnelle

- Développer une communication verbale et non verbale efficace
- Adapter son attitude et son langage selon les clients
- Renforcer l'écoute active et la gestion du stress
- Adopter une posture professionnelle et orientée solution

Relation et expérience client

- Identifier les différents profils de clients
- Adapter son accueil et son discours aux besoins spécifiques
- Créer une expérience client positive et mémorable
- Développer des techniques de fidélisation et de relation durable

Gestion des situations difficiles

- Anticiper et gérer les tensions et conflits
- Répondre aux objections et réclamations avec professionnalisme
- Transformer les situations délicates en opportunités de fidélisation

Techniques de vente

- Identifier les opportunités de ventes additionnelles et croisées
- Proposer des produits ou services complémentaires de manière adaptée

Mise en pratique et amélioration continue

- Jeux de rôle et mises en situation professionnelles
- Analyse des performances et de la satisfaction client

- Mise en place d’actions d’amélioration continue

Cette formation permet d’acquérir les compétences essentielles pour offrir un accueil professionnel, améliorer la relation client et renforcer la fidélisation.

## 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 |
|---|---|---|---|---|
| 2286950S | Mixte | Rennes | 02/05/2026 | 31/07/2027 |

Source : GREF Bretagne #26207567F