

ACCUEIL ET LA DECOUVERTE DU PROJET CLIENT

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser les fondamentaux d'un accueil efficace.
 - Maîtriser les techniques de questionnement et d'écoute active.
- Qualifier les besoins et proposer une offre adaptée.

Objectifs opérationnels :

- Optimiser la relation client, accroître les performances commerciales et favoriser la fidélisation en adoptant une approche structurée de l'accueil et de la découverte des besoins.

Public : vendeurs

Pré-requis : Aucun

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation Formation

Contenu de la formation :

Assurer un accueil professionnel et engageant

- Accueillir chaque client avec une posture adaptée et un langage approprié.
- Créer un climat de confiance dès les premiers instants.
- Gérer l'attente et l'orientation du client de manière efficace.

Comprendre l'importance de la découverte des besoins.

- Expliquer l'impact d'une découverte efficace sur la satisfaction client et la rentabilité.
 - Identifier les attentes explicites et implicites des clients en fonction de leur profil (artisan, entreprise, particulier).

Maîtriser les techniques de questionnement et d'écoute active.

- Poser des questions ouvertes et fermées pour obtenir des informations précises.
- Utiliser la reformulation pour valider et affiner la compréhension des besoins.
- Détecter les signaux d'achat et les opportunités commerciales.

Qualifier les besoins et proposer une offre adaptée.

- Utiliser les informations recueillies pour construire une offre personnalisée répondant aux besoins du client.
- Adapter son argumentaire en fonction des attentes et des contraintes du client.
- Faire passer une émotion positive et savoir utiliser un vocabulaire sensoriel riche.

**Outils et moyens pédagogiques :**

Alternance entre apports théoriques et mises situation, travaux en sous-groupes, jeux de rôles, vidéo repère des bonnes pratiques de vente.

Evaluation des acquis :

- L'évaluation des acquis sera faite par l'animateur lors des exercices et mise en situation.
- Qcm

Intervenant : Sylvie Salmon

Nombre minimum de participants : 5

Nombre maximum de participants : 10

Durée : 1 jour – 7 heures

Date : à convenir avec le client

Lieu : A convenir selon inscription

Cout : 1100 € HT (hors frais de déplacement)

Accessibilité aux personnes handicapées : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes tel est votre cas et que vous souhaitez suivre cette formation, vous pouvez contacter notre référente handicap (Sylvie Salmon – 06 19 19 36 13 – evolearning@orange.fr). Les possibilités d'aménagement de la formation pour en faciliter le suivi seront étudiées.

Indicateurs de résultats – janvier 2026

Note moyenne de satisfaction : 9,45/10

Taux de satisfaction : 94,5 % (résultats cumulés basés sur 12 participants)

Contacts inscription : evolearning@orange.fr

Modalités et délais d'accès : inscription après analyse du besoin et validation de la proposition commerciale. Toute demande fait l'objet d'une réponse sous 72 heures. La date de formation est définie avec le client en fonction de ses besoins et de nos disponibilités.