

## Accueil physique

### COMMERCIAL

### OBJECTIFS

- Maîtriser la relation commerciale dans la fonction d'accueil
- Valoriser l'image de l'entreprise dans la prise en charge du client
- Réaliser la vente principale et les ventes additionnelles
- Fidéliser les clients
- Gérer les situations difficiles
- Adopter une posture commerciale adaptée au profil de chaque client

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Ateliers pratiques avec simulations filmées et débriefées, autodiagnostic,
- Co-construction personnalisée des apports théoriques dispensés.

### PRÉ-REQUIS

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis

### RECONNAISSANCE

- Attestation de capacités

### MODALITÉS PRATIQUES

- Durée : 1 jour



### PROGRAMME

- Les enjeux de l'accueil : valoriser l'image de l'entreprise, le cadre de l'accueil, le merchandising.
- La préparation : comprendre les 3 dimensions du vendeur (ambassadeur de l'enseigne, développeur de CA, acteur de la fidélisation client), connaître son stock, établir les propositions de ventes additionnelles, préparer les argumentaires produits.
- L'accueil : identifier la demande du client, comprendre la maturité du besoin client, valoriser les services de l'entreprise, utiliser l'espace de vente, s'adapter aux conditions particulières (affluence, multi-interlocuteurs, réclamations).
- Les ventes additionnelles : savoir verrouiller la vente principale, identifier le moment propice à la proposition, savoir convaincre.
- Les clients difficiles : comprendre le niveau de mécontentement du client, savoir s'affirmer, maîtriser son stress, transformer une réclamation en opportunité commerciale.
- La communication : connaître les fondamentaux de la communication verbale et non verbale, créer le climat de confiance, adopter les attitudes « gagnantes » dans un contexte interculturel.



### CONTACT

Saint-Etienne :  
Sophie JOUENNE – Tél : 04 77 92 89 90  
E-mail : [sjouenne@citedesentreprises.org](mailto:sjouenne@citedesentreprises.org)

Roanne :  
Gaëlle ALIX – Tél : 04 77 68 49 69  
E-mail : [galix@citedesentreprises.org](mailto:galix@citedesentreprises.org)