

# AMÉLIORER LA RELATION AVEC LE CLIENT / THEORIE

## Contenu pédagogique

### Matinée

- Préparer et travailler ses techniques de communication
- La communication verbale (Voie, rythme, débit, intonation, volume..)
- La communication non verbale (Sourire, gestuelle, posture, regard..)
- La coordination du verbale et du non verbale
- Se positionner commercialement dans l'environnement de travail
- S'adapter aux flux clientèle et aux spécificités clients (le client chronophage..)
- L'accueil du client, du prospect ainsi que sa prise en charge
- Réussir ses prises de contact
- La découverte des besoins du client et du prospect
- Les motivations d'achat - Les mobiles d'achat - L'écoute active - Les techniques de questionnement - MASLOW.

### Après-midi

- Identifier le client Internet, le comprendre et mettre en évidence ses propres intérêts
- Les avantages d'une bonne reformulation
- Argumenter en appliquant une technique adaptée (CAPMD et CABMD)
- Identifier les différentes objections du client
- Les différentes techniques de conclusion
- Comment vendre et non proposer une vente additionnelle
- L'accompagnement du client en caisse
- L'encaissement
- La fidélisation
- La prise de congé

## Organismes et lieux de formation

- **AGOSTINO NANTES** AGOSTINO FORMATION LYON, AGOSTINO FORMATION NANTES, ALSACE DOMICILIATION, FEDERATION FRANCAISE DES DETAILLANTS EN CHAUSSURES, FLEX O, L'ODYSEE - BORDEAUX, LE BOIS BRIAND, REGUS LILLE EUROPE, Repère Coworking

### OBJECTIF

Enrichir ses savoirs être et ses savoirs faire afin d'appliquer l'ADAC (Accueillir - Découvrir - Argumenter - Conclure) dans son action de vente. Permettre aux vendeurs et responsables de magasin de développer les ventes et de valoriser le m...

### PUBLIC CONCERNÉ

Responsable de magasin  
Responsable adjoint de magasin  
Vendeur Hôtesse de caisse

### PRÉREQUIS

Aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les enseignements sont théoriques et éventuellement associés à des mises en situations pratiques et ponctuelles. Un Book de formation pour chaque participant et des supports pédagogiques sous le format power point - film vidéo, salles de formation ad...

### DURÉE

7.00h