MÉTIERS

CONSEILLER DE VENTE

DATE DE CRÉATION : 08/12/2024 - HA

QUI

Public : Salariés en chantier d'Insertion

Prérequis : Maîtrise du français

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

COMMENT

Nombre de stagiaires : 6-10

Durée : 21 heures

Dates : fonction du planning

Horaires : en journée

Coût horaire/stagiaire (Non assujetti à la TVA) : 23€ (soit 483/stagiaire)

OÙ

Salon-de-Provence

OBJECTIFS

- **Développer les compétences en communication interpersonnelle et en service à la clientèle**
- **Maîtriser les techniques de vente et de fidélisation client**
- **Renforcer l'adaptabilité et l'usage des outils numériques dans le processus de vente**

CONTENUS

Définition du rôle :

- Comprendre le role de conseiller de vente, un professionnel qui aide les clients à prendre des décisions d'achat éclairées. Il est responsable de la présentation des produits, de la compréhension des besoins des clients et de la gestion des transactions.

Compétences requises :

- Connaissance des produits : Développer une connaissance approfondie des produits qu'il vend pour pouvoir répondre aux questions des clients.
- Compétences en communication : Ecouter et communiquer pour comprendre les besoins des clients et établir une relation de confiance.
- Techniques de vente : Maîtriser différentes techniques de vente, comme le cross-selling et l'up-selling, pour augmenter le chiffre d'affaires.

Gestion des objections :

- Appréhender et gérer les objections des clients de manière constructive et de transformer ces objections en opportunités de vente.

Service clientèle et fidélisation :

- Comprendre le rôle du service à la clientèle dans la fidélisation du client.
- Organiser un suivi efficace pour s'assurer que le client est satisfait et pour construire une relation à long terme.

Évolution du rôle :

- Appréhender les évolutions du métier face aux nouvelles technologies et aux changements dans les habitudes de consommation.

FORMATEUR

Expériences et compétences
directement en lien avec
les contenus de formation

CONTACTS

of-pais@asso-gdid.fr

MOYENS & MÉTHODES

La formation est organisée en modules afin d'accroître l'autonomie des stagiaires :

- **Moyens mis en œuvre :** Postes informatiques, vidéoprojecteur, salle organisée avec tables en U, tableau blanc, prise en main directe de l'outil
- **Techniques d'animation des apprentissages :** méthode active et participative, l'apprenant est au cœur de la formation, il participe activement à son processus d'apprentissage (mise en pratique).

ÉVALUATION

Appréciation des acquisitions et de l'amélioration des compétences en formation :

- Les formateurs évaluent les stagiaires de manière implicite et explicite (question-réponse, quizz, questionnaires avant, pendant et après la formation)
- Un questionnaire d'évaluation sera remis aux stagiaires sur le déroulement de l'action et sur les acquis de la formation (atteinte des objectifs et effets sur la pratique professionnelle)
- Une attestation individuelle de formation est délivrée à chaque stagiaire