

Accueil client dans la surface de vente

Non-certifiante

Formation continue.

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

Organisme responsable : STRAFORMATION

Contenu

Objectifs

- S'informer par avance sur le profil du client s'il s'agit d'un entretien ;
- Essayer de cibler les attentes 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

Sans niveau spécifique

Niveau de sortie

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
2286950	Présentiel	Rennes	01/05/2026	30/07/2027

Source : GREF Bretagne #26207567F