

VENTE : REUSSIR L'ACCUEIL CLIENT DES PROFESSIONNELS ET DES PARTICULIERS

OBJECTIF

- Percevoir de façon globale le rôle du vendeur comptoir
- Remettre à plat la façon de gérer le contact client du « pro » ... au particulier
- Revenir sur les techniques de communication basiques pour un accueil réussi
- Se mobiliser pour accueillir le client particulier sensibilisé internet
- Se mettre en situation d'accueil afin de tester et de valider la méthodologie

PUBLIC CONCERNE

Vendeurs magasin comptoir et téléphone

INTERVENANT



Gilles METRAL

Formateur - Conférencier

Président de Valvier Conseil, Cabinet spécialisé en accompagnement des entreprises

Gilles METRAL a plus de 30 ans d'expérience en Sales, Marketing et Management dans le secteur Industrie et Automotive, tant en France qu'à l'international. Passionné par les hommes et le travail en équipe, il a consacré une part importante de sa carrière à les faire grandir dans des environnements en perpétuel changement.

En 2016, il crée Valvier Conseil, structure dédiée à l'accompagnement des entreprises dans la formation de leurs équipes commerciales, la formation au management et au leadership, le développement des compétences et l'audit des stratégies commerciales en BtoB.

FORMAT

Deux sessions **au choix** sont prévues, de 9h à 17h à la FEDA, 10 rue Pergolèse 75116 Paris :

- Mercredi 20 mars 2019
- Mercredi 3 avril 2019

CONDITIONS TARIFAIRES

Le montant de la formation est de **450 euros TTC par participant** (tarif adhérent FEDA).

Ce tarif comprend l'intégralité des frais de la formation ; le déjeuner et l'accueil-café sont inclus.

INSCRIPTIONS

Eléonore CARPENTIER • 01 42 60 69 48
ecarpentier@feda.fr

Bénédicte BEDEZ • 01 42 60 69 48
bbedez@feda.fr

PROGRAMME

- Le vendeur magasin : de la polyvalence au professionnalisme
- Rappel des principes de base d'un accueil réussi
- L'accueil au téléphone et au comptoir
- La réception de l'appel entrant
 - Le téléphone : rappel des principes et des précautions à prendre
 - La reformulation
 - La gestion du degré d'urgence une fois raccroché
- La réception au comptoir vente
- Les clients particuliers et le web marchand « pièces »
 - Les précautions à prendre au magasin et au téléphone
 - Ce qu'il faut faire ou ne pas faire !
 - Les procédures des distributeurs face au web téléphone et comptoir

METHODOLOGIE : Présentation des outils de communication, observation des pratiques et benchmark, mise en situation et simulation d'accueil

INSCRIPTIONS

Eléonore CARPENTIER ● 01 42 60 69 48

ecarpentier@feda.fr

Bénédicte BEDEZ ● 01 42 60 69 48

bbedez@feda.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

**VENTE : REUSSIR L'ACCUEIL CLIENT DES
PROFESSIONNELS ET DES PARTICULIERS****Mercredi 20 mars OU Mercredi 3 avril 2019****de 9h00 à 17h00**à la **FEDA** - 10 rue Pergolèse - 75116 Paris

Nom et prénom :

Adresse complète :

.....

Code Postal et ville :

Téléphone :

Mail :

Activité :

Je m'inscris à la formation « **Vente : réussir l'accueil client des professionnels et des particuliers** » qui se déroulera à Paris. Je choisis la session suivante :

- Mercredi 20 mars, de 9h00 à 17h00
- Mercredi 3 avril, de 9h00 à 17h00
- J'accompagne ce bulletin d'inscription d'un chèque à l'ordre de l'AFCODMA, du montant de **450 euros TTC par participant** pour la journée de formation (tarif adhérent FEDA), qui sera encaissé à l'issue de la formation.

Ce tarif comprend l'intégralité des frais de la formation ; le déjeuner et l'accueil-café sont inclus. Il n'inclut pas les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration du stagiaire, en dehors du temps de formation.

Confirmez votre inscription **par mail** à bbedez@feda.fr, puis retournez le bulletin **accompagné du règlement** à : FEDA - AFCODMA, 10 rue Pergolèse 75116 Paris.

Date, signature et tampon de l'entreprise :