

# Réussir l'accueil client au comptoir et au téléphone

## OBJECTIFS

---

- Percevoir le rôle du vendeur au comptoir et au téléphone
- Gérer le contact client du « pro » au particulier
- Se mettre en situation d'accueil afin de tester et valider la méthodologie
- Comprendre l'intérêt financier de l'entreprise et de ses ventes

## PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

---

- Vendeurs magasins au comptoir et vendeurs téléphone
- Aucun prérequis nécessaire

## INTERVENANT

---



**Thierry PORTIER**

- Formateur
- Consultant

Après des années au service du commercial et de l'animation d'équipe dans l'industrie et les services, comme Responsable du développement commercial de la Région Ouest à la Française des Jeux et Directeur commercial chez Randstat, Thierry PORTIER se consacre maintenant à l'enseignement, la formation et le conseil pédagogique. Spécialiste du « Savoir Vendre » et du « Savoir se vendre », il met son énergie et son optimisme dans la conception et l'animation de formations ludiques et innovantes, en diversifiant les approches pédagogiques.

Ses sujets de prédilection sont le management, la gestion de centre de profit, la vente et la négociation, l'animation d'un point de vente. Il intervient auprès de nombreuses entreprises et d'écoles de Commerce (ESIC, Scoolin'world), en tant que conseiller pédagogique, enseignant ou jury d'examens.

## FORMAT

---

Cette formation se déroule **en présentiel sur une journée le jeudi 20 octobre 2022 de 9h à 17h soit 7h de formation.**

La FEDA s'engage à répondre au mieux à l'accueil de chaque participant en situation de handicap en prenant en compte sa situation personnelle. Contactez notre référente handicap en cas de nécessité : [ecarpentier@feda.fr](mailto:ecarpentier@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

Mise à plat des procédures choisies par les participants ...puis benchmark

Mise en situation sur la base de cas réels

Simulation d'accueil

## MODALITES D'EVALUATION

---

L'acquisition des objectifs est évaluée en fin de formation : mise en situation

### INSCRIPTIONS

●  
**Eléonore CARPENTIER**

01 42 60 69 48

[ecarpentier@feda.fr](mailto:ecarpentier@feda.fr)

## BULLETIN D'INSCRIPTION

FORMATION : REUSSIR L'ACCUEIL CLIENT  
AU COMPTOIR ET AU TELEPHONE

**Judi 20 octobre 2022 de 9h à 17h à la FEDA**

**10 rue Pergolèse - 75116 Paris**

**Participant :**

Entreprise : .....

Nom et prénom : .....

Fonction : .....

Adresse complète : .....

Code postal et ville : .....

Mail : .....

Téléphone : .....

Activité : .....

- Je m'inscris à la formation *Reussir l'accueil client au comptoir et au téléphone*
- J'accompagne ce bulletin d'inscription d'un chèque à l'ordre de l'AFCODMA, du montant de 450 euros TTC par participant qui sera encaissé à l'issue de la formation.
- Autre moyen de règlement (précisez) : .....
- Vous souhaitez porter à notre connaissance une situation de handicap qui nécessite une adaptation de la formation

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

**Date, signature et tampon de l'entreprise :**