

Accueillir et vendre en magasin

Commerçant

Référence de la formation : **C100**

Villes : **Strasbourg, Mulhouse**



**En présentiel ou Accessible
à distance**

Durée : **1 jour (7 heures)**

Tarif Inter : **490 € net**

[Tarif intra sur demande](#)

Mise à jour le 28 janvier 2026

Objectifs de la formation

- Réussir l'accueil physique et téléphonique du client
- Acquérir l'attitude d'écoute et de compréhension du client
- Appréhender les étapes clés de la vente et la réussir
- Conclure efficacement l'entretien avec le client

A qui s'adresse la formation ?

Public

- Tous commerçants et employés de magasin de détail

Pré-requis

- Aucun

Les points forts de la formation

- Formation animée par un professionnel de la vente et de la relation commerciale

- Formation en petit groupe pour un public exclusivement commerçants

Programme de la formation

1. Accueillir son client : un client ne dérange jamais

- Travailler l'attitude et image : la préparation physique, la personnalité et la polyvalence du client
- Maîtriser les règles de base d'une communication efficace
- Positiver son langage non verbal
- Savoir être et savoir paraître
- Adopter la bonne attitude : intonation de la voix, vocabulaire, comportement (en face à face et en appel téléphonique)
- Adapter son accueil au profil de client : connu ou inconnu

2. L'accueil téléphone : un facteur clé de la relation client

- Maîtriser les spécificités de la communication téléphonique en magasin
- Utiliser le bon vocabulaire et les formules de politesse
- Savoir réceptionner un appel : savoir faire et temps de décrochage
- Accueillir et identifier le client
- Savoir se présenter
- Répondre à la demande et conclure

3. Avoir l'attitude d'écoute et de compréhension du client

- Développer une attitude d'écoute active et orienter le client vers les produits adaptés
- Aider le client à s'exprimer, les techniques de questionnement

4. Définir le profil de l'acheteur et piloter la vente

- Découvrir les vrais mobiles et motivations d'achat du client
- Connaitre les produits et en présenter les avantages
- Adapter l'argumentation au client
- Répondre aux objections
- Proposer une vente additionnelle

5. Savoir utiliser les techniques de conclusion

- Conclure efficacement
- Rassurer le client

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et applications concrètes
Exemples et échanges
Application et mise en œuvre
Simulation et jeux de rôles

Organisation

Formation à distance ou en présentiel

Évaluations des connaissances

L'intervenant vérifie régulièrement au cours de la formation le degré d'atteinte des objectifs pédagogiques à travers des exercices d'application, des simulations ou des études de cas

Validation de la formation

ATTESTATION D'EVALUATION DES ACQUIS
ATTESTATION DE SUIVI DE FORMATION

Chiffres clés

93 %

de recommandation en 2024

90.5 %

de satisfaction en 2024

7266

nombre de stagiaires en 2024