

Théorie - Pratique - Evaluation  
1 jours soit 7h

Certification de réalisation - Avis après formation

## CARACTERISTIQUES

### PERSONNES CONCERNEES - PRE-REQUIS

- Collaborateur devant développer des ventes complémentaires
- Maîtrise de la langue française
- Accessible aux « travailleurs handicapés », sur la base d'un bilan à l'entrée en stage

### COMPETENCES VISEES

- Proposer des produits complémentaires liés à une vente de base
- Devenir l'ambassadeur de son entreprise
- Pouvoir améliorer la satisfaction et la fidélité des clients

### LIEUX DE FORMATION

- Dans nos centres franciliens (Aulnay - Wissous - Pairs - Visio)
- Sur site client

### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Support théorique
- Exercice d'expression corporelle
- Exercice de richesse vocale
- Exercice d'utilisation du mot juste
- Exercice de présentation
- Jeux de rôle sur la base de situations réelles

## CONTENU

### Les clés d'un communication professionnelle et empathique

- Les difficultés à employer le mot juste
- La communication non verbale quel impact ?
- Savoir avoir une attitude positive
- Savoir utiliser les formulations positives

### Se mettre en situation de vente

- Savoir se rendre disponible
- Entendre et prendre en charge une demande

### Optimiser son acte de vente

- Comprendre l'utilité de l'écoute active
- Savoir faire parler le client pour proposer le bon produit
- Développer son pouvoir d'influence sur les choix des clients

### Gérer des situations difficiles

- Gérer les situations d'attente
- Prendre en charge les réclamations

### EXAMEN THEORIQUE ET PRATIQUE

- QCM
- Evaluation continue sur la base des ateliers pratiques