

**PROGRAMME DE LA FORMATION :**

**« Commercial Vente 1 (Accueil, service, merchandising) »**

Réf : JQFC-ER-VEN1P-107

**OBJECTIFS**

**A l'issue de la formation les participants sauront :**

- Préparer l'arrivée du client
- Agencer le showroom selon les règles de base du merchandising
- Donner une première bonne impression
- Créer une ambiance propice à l'achat
- Accueillir le client.
- Déterminer le bon moment pour entamer son approche
- Découvrir les attentes du client.
- Obtenir les coordonnées du client.
- Préparer le client à recevoir un appel de suivi.

**Public visé :** Toute personne en relation avec la clientèle au sein d'un magasin.

**Prérequis :** Savoir lire écrire et compter.

**Durée:** 1 jour (7 heures).

**Coût : Journalier :** 300€ HT (360€ TTC)

**Horaire :** 42,85€ HT (51,42€ TTC)

**Moyens techniques et pédagogiques mis en œuvre :**

- Salle de formation équipée pour la vidéo-projection.
- Présentation «Power-Point» en support de la méthode magistrale
- Exercices basés sur les méthodes interrogatives et analogiques. Débats sociaux cognitifs.
- Mise en situation réelle, filmée et analyse de chaque cas.
- Evaluation des acquis sous forme de questionnaire.
- Remise d'un aide-mémoire en fin de formation.
- Remise d'une attestation de fin de formation

**Qualification du formateur :**

- **M Joël QUELIN**, Gérant de la SARL JQFC (Joel Quelin Formation Conseil)
- Titulaire du CQP de Chef des ventes des services de l'automobile.
- Formation de formateur + Formation « Communication et leadership des managers ».

*Expériences professionnelles :*

- Consultant pour l'INCM (Institut National du Cycle et du Motorcycle).
- Animateur-Formateur pour Yamaha France, MBK France, Triumph UK, SYM et Derbi.
- Manager ventes et développement réseau pour Yamaha Motor France.
- Responsable de secteur pour Yamaha Motor France.
- Chef des ventes, puis Directeur commercial France, Voxan SA.
- Inspecteur commercial, Royal Moto France importateur KTM.
- Agent commercial en immobilier.
- Vendeur automobile en concession Opel.

**Le suivi et évaluation :**

- Questionnaire d'évaluation.
- Adresse email spécifique mise à disposition des stagiaires.

**CONTENU DETAILLE DE LA FORMATION :**  
**« Commercial Vente 1 (Accueil, service, merchandising) »**

Réf : JQFC-ER-VEN1P-107

**1) Faire vivre le showroom**

- Créer une atmosphère agréable et attractive.
- Faciliter l'entrée du client dans le magasin.
- Agencer le showroom afin de vendre ce que l'on souhaite vendre
- Faire vivre la vitrine / Points chauds / Points froids / ILV et PLV
- Comment aménager l'espace.
- Où et quand passer un message promotionnel
- Théâtraliser l'offre.
- L'inciter à s'approprier le produit

**2) L'accueil du client**

- La règle des 4x20
- Les postures à adopter pour faciliter l'entrée du client dans le magasin.
- Les règles de base de la communication
- Verbal, Para verbal, Non verbal.
- Prédisposer le client à l'achat.
- Comment lui faire comprendre que sa présence a été prise en compte

**3) La prise de contact**

- Accueillir un client sans le brusquer.
- Le bon moment et la bonne façon d'aborder un client.

**4) La découverte du client.**

- Détecter ses intentions d'achat
- Comprendre ses attentes.
- Déterminer les accessoires à proposer.
- Enrichir la vente
- Conduire l'entretien de vente et donner au client l'envie de revenir

**5) Décomplexer la proposition de financement.**

- Démystifier le "il n'en a pas besoin" ou "je passe par ma banque".

**6) Préparer le prochain contact téléphonique de suivi.**

- Comment obtenir du client qu'il vous laisse ses coordonnées téléphoniques