



## **PROGRAMME DE FORMATION**

Vente en face-à-face

### **Durée**

2 jours (14 heures)

### **Public**

Toute personne en contact direct avec des clients souhaitant améliorer ses performances en vente en face-à-face.

### **Prérequis**

Aucun prérequis.

### **Modalité**

Intra-entreprise – Présentiel

### **Objectifs pédagogiques**

- Comprendre les spécificités de la vente en face-à-face
- Adopter une posture commerciale efficace
- Accueillir et créer un climat de confiance
- Identifier les besoins du client
- Argumenter et conclure une vente en situation réelle



### **Méthodes pédagogiques**

- Apports théoriques et démonstrations
- Jeux de rôle
- Mises en situation professionnelles
- Études de cas concrets
- Accompagnement individualisé

### **Moyens pédagogiques**

- Support de formation remis aux participants
- Vidéoprojecteur
- Exercices pratiques
- Scénarios de vente

### **Modalités d'évaluation**

- Évaluation des acquis en début et fin de formation
- Jeux de rôle
- Exercices pratiques tout au long de la formation
- Mise en situation finale
- Questionnaire de satisfaction



## **Programme détaillé**

### **Jour 1 : Accueil et découverte du client**

#### Accueil du client

- Créer une première impression positive
- Installer un climat de confiance

#### Posture commerciale

- Attitude et comportement
- Communication verbale et non verbale

#### Découverte des besoins

- Techniques de questionnement
- Écoute active
- Reformulation



## **Jour 2 : Argumentation et conclusion**

### Présentation de l'offre

- Adapter son discours
- Mettre en avant les bénéfices

### Techniques d'argumentation

- Structurer son argumentaire
- Répondre aux attentes du client

### Conclusion de la vente

- Identifier les signaux d'achat
- Techniques de closing
- Finaliser la vente