

COMMERCE ET FINANCE

BIEN ACCUEILLIR, CONSEILLER ET VENDRE EN MAGASIN

Voie d'accès

☒ Formation continue

Éligible au CPF

☐ Oui

☒ Non

PUBLIC

- Vendeurs, conseillers de vente, employés polyvalents, responsables de boutique

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Entrée possible en fonction de la demande
- Effectif minimum de 4 personnes et 10 personnes maximum
- Inscription possible toute l'année selon le calendrier en cours

OBJECTIFS

- Adopter une posture professionnelle et commerçante
- Réussir l'accueil et le premier contact client
- Identifier les besoins et motivations d'achat
- Argumenter et conseiller efficacement
- Gérer les objections avec aisance
- Développer les ventes additionnelles
- Fidéliser la clientèle

DURÉE

- 2 journées : 14h

TARIFS

- **Tarif inter** : 650€ net de taxe par personne
- **Tarif intra** : nous consulter

MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

Cette formation est animée par un formateur spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.

Méthodes transmissives et interrogatives :

- Alternance de contenus théoriques et méthodologiques, échange d'expériences
- Cas pratiques et mises en situation
- Exercices d'application à partir de situations propres aux participants

Contact

FORMATION CONTINUE
fc.ccivf@campus120.cci.fr
05 49 37 44 68

Lieux de formation

Site de Poitiers

CCI de la Vienne - Campus 120
120 rue du Porteau
86000 Poitiers

Site de Montmorillon

Immeuble Eco espace
70 rue de la Concise
86500 Montmorillon

Site de Loudun

Espace formation
1 avenue de la Coopération
86200 Loudun

NOUVEAUTÉ 2026

PROGRAMME & CONTENU

I- La posture commerciale

- Les codes du savoir-être en magasin
- Communication verbale et non verbale
- Attitude positive et disponibilité
- Le langage professionnel
- L'impact de la posture sur l'expérience client

II- Réussir l'accueil client

- Les étapes clés de l'accueil
- Le SBAM
- Créer un climat de confiance
- Adapter son accueil selon les profils clients
- Être présent sans être insistant

III- Découvrir les besoins

- L'écoute active
- Les techniques de questionnement
- Questions ouvertes et fermées
- La méthode SPID
- Les motivations SONCASES

IV- Conseiller et argumenter

- Présenter un produit efficacement
- La méthode CAPB
- Adapter son discours au client
- Valoriser les bénéfices produit
- Développer les ventes complémentaires

V- Gérer les objections & situations délicates

- Comprendre les objections clients
- Reformuler efficacement
- Répondre avec professionnalisme
- Gérer les clients mécontents
- Garder une communication positive

VI- Conclure et fidéliser

- Les techniques de conclusion
- Détecter les signaux d'achat
- Soigner la prise de congé
- Fidéliser et créer une expérience client positive

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle de la progression et du développement des connaissances et des compétences acquises conformément aux objectifs visés tout au long de la formation.
- Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur. Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.
- Délivrance d'une attestation de formation.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap :

referent-handicap@campus120.cci.fr

- Une expérience de +45ans dans la formation et un réseau riche de +1000 entreprises partenaires
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, hébergement, restauration

