

REUSSIR L'ACCUEIL COMMERCIAL



Objectifs

Développer un accueil professionnel afin de favoriser les ventes de l'entreprise et véhiculer une image professionnelle
 Améliorer son aisance dans sa relation clientèle
 Acquérir les bons réflexes d'un accueil réussi



Public

Responsable de rayon
 Conseiller (ère) de vente
 Personnel de vente



Prérequis

Aucun prérequis nécessaire



Formateur

Formateur ISTA en Techniques de vente et Négociation
 Formation : Ecole de commerce ISCA
 Expériences professionnelles :
 Gérant chargé de la direction commerciale et du développement d'une SARL
 - Directeur d'une société de Marketing téléphonique- Commercial en marketing - Agent commercial (Assurances)



Les plus

De nombreux entraînements pratiques et mises en situation



Durée et lieu

2 jours (14 heures)
 ISTA Mulhouse

Intra en entreprise



Coût

1 000 Euros HT par participant

Intra : nous consulter



Contact

Thierry BIMBOES
 thierry.bimboes@ista-bs.fr



Programme

1. L'accueil commercial

- L'accueil
- Le contexte de l'accueil
- Qui accueillons-nous ?
- But de l'accueil
- Le moment
- Les moyens de réussir son accueil
- Les méthodes
- Pour faciliter votre action, que faire ?
- Pour éviter les difficultés, comment faire ?
- Les petits plus qui nous démarquent

2. L'accueil physique

- Attirer l'attention
- Susciter l'intérêt
- Etre accueillant : Chaleur - Sympathie - Intérêt
- Sans envahir, être présent et observer : un détail peut vous aider...
- Savoir habilement faire connaissance
- Ecouter très attentivement tout ce qui vous est dit
- Utiliser le dialogue
- Les petits plus pour être efficace en accueil physique
- En cas de dysfonctionnement (d'insatisfaction)

3. Simulations

- Accueil physique
- Accueil téléphonique
- Debriefing individuel avec évaluation personnalisée

Modalité d'évaluation : Mise en situation