

## VOTRE FORMATION



### LE LIEU

La formation se déroulera en présentiel à Saint-Barthélemy

### CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE  
MULTIPROFESSIONNELLE  
Etablissement Public Territorial  
de Saint-Barthélemy  
Centre Elvina - 57 chemin des  
sables - Saint-Jean  
97133 Saint-Barthélemy  
Tel : 05 90 27 12 55  
formation@cemstbarth.com  
www.cemstbarth.com

Siret : 130 004 708 00033

N° d'activité : 95 9700165497

# DE LA RELATION CLIENT A LA PERFORMANCE COMMERCIALE



## LA FORMATION

Développez vos performances commerciales grâce à une communication impactante et orientée résultats. Cette formation vous apporte des méthodes concrètes pour mieux comprendre vos clients, adapter votre discours et créer une relation de confiance durable.

Vous apprendrez également à maîtriser les techniques de ventes additionnelles, d'up selling et de cross selling afin d'augmenter le panier moyen tout en améliorant la satisfaction client. Une approche pratique et opérationnelle pour transformer chaque contact client en véritable levier de chiffre d'affaires.



## LES OBJECTIFS

- Développer votre business en adoptant la bonne posture
- Avoir les clés pour améliorer le service client et développer le Chiffre d'Affaires de l'ensemble de ses activités
- Fidéliser la clientèle sur l'ensemble des activités de l'établissement
- Maîtriser le discours en fonction de la cible et leur(s) besoin(s)



## METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

### OUTILS

- Salle adaptée pour recevoir une formation, papperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, PowerPoint, audios...
- Le formateur s'appuiera sur des exercices pratiques et mises en situation.

### MÉTHODE

- Formation interactive, basée sur un échange permanent entre le ou les participants et le formateur.
- Le formateur s'appuiera sur des exposés théoriques, des études de cas, des ateliers pratiques, des quizz et jeux de rôles.
- Travail en groupe et en individuel.

### EVALUATION

Cette formation n'est pas soumise à évaluation.

**Participants :**

minimum : 5  
maximum : 12



## PROGRAMME

### PROFIL FORMATEUR

Les intervenants ont une formation adaptée, une expérience professionnelle appropriée, et sont dotés d'un véritable sens de la pédagogie.

### PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact direct avec la clientèle et impliquée dans une démarche de vente ou de relation client, notamment les vendeurs, commerciaux, chargés d'accueil, responsables de point de vente, managers de proximité

### PRÉ-REQUIS

Comprendre le français à l'oral et à l'écrit



## PROGRAMME

### MODULE 1 – COMPRENDRE LA VENTE ET LE COMPORTEMENT CLIENT

- Analyse des profils clients : qui sont-ils, quelles sont leurs attentes et leurs motivations d'achat ?
- Identification des raisons d'entrée en point de vente et des déclencheurs d'achat
- Les grandes étapes du processus de vente, de l'accueil à la conclusion

### MODULE 2 – DEVELOPPER UNE POSTURE COMMERCIALE EFFICACE

- Soigner l'image transmise au client et valoriser l'offre
- L'accueil client : rôle du cadre, de l'environnement et de l'équipe
- Les règles clés de la première impression : les 4 x 20
- Communication verbale, non verbale et para-verbale : les 3 V
- La satisfaction client et la prise de congé comme levier de fidélisation

### MODULE 3 – DECOUVRIR LE CLIENT ET IDENTIFIER SES BESOINS

- La découverte du client et de ses envies
- Techniques de questionnement : questions ouvertes, fermées et alternatives

## LE COÛT ET LA DATE

La tarification et la date sont disponibles sur notre site internet. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financements de vos actions de formation. Le Centre de Formation de la CEM vous accompagne dans vos démarches.



CHAMBRE ECONOMIQUE  
MULTIPOINTATIONNELLE  
Saint-Barthélemy

- Apports des neurosciences dans le processus de décision d'achat
- Compréhension des besoins et motivations : méthodes SONCASE et DISC

### MODULE 4 – STRUCTURER ET MAITRISER SON DISCOURS DE VENTE

- Mieux communiquer pour mieux vendre
- L'écoute active et le questionnement efficace
- Présentation commerciale : utilisation des mots vendeurs

### MODULE 5 – DEVELOPPER LES VENTES ADDITIONNELLES

- Méthodes de ventes additionnelles
- Techniques d'up selling et de cross selling
- Créer de la valeur perçue sans pression commerciale
- Intégrer les ventes additionnelles dans une démarche de satisfaction client

### MODULE 6 – GERER LES FREINS ET LES EMOTIONS DANS LA VENTE

- Les émotions dans la relation commerciale
- Les freins à la vente et les objections
- Le cadre de référence et les préjugés
- La peur du refus et la gestion du "non"



### FINALITE

- Attestation de fin de formation

Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification QUALIOPI de l'établissement.

Formation adaptable aux personnes en situation de handicap. Veuillez contacter la référente handicap Alexia Louis au 05 90 27 12 55 ou par mail à : alexia.louis@cemstbarth.com.



Pour vous inscrire, nous vous invitons à compléter le bulletin

d'inscription sur le site internet de la CEM :

<https://www.cemstbarth.com/fr/inscriptions.php>