

Annexe 1 : Programme de formation

Nom de la session : Accueil, Conseil, et Vente aux Clients

DURÉE ET LIEU DE FORMATION

- Durée en heures : 14 heures
- Lieu :

PUBLIC CONCERNÉ

- Conseillers de vente, commerciaux, et personnels en contact direct avec la clientèle.
- Toute personne souhaitant améliorer ses compétences en communication et en vente.

PRÉREQUIS

- Aucune expérience préalable requise.
- Motivation à développer ses compétences en relation client.

ACCESIBILITÉ

L'accessibilité dans la formation est essentielle pour permettre à tous, y compris aux personnes en situation de handicap, de bénéficier pleinement des opportunités d'apprentissage. Pour toute personne en situation de handicap, veuillez nous contacter.

Délai d'accès : 7 jours

CONDITIONS D'INSCRIPTION

- Après un premier contact au 06.71.18.73.04 où nous vérifierons vos attentes et votre positionnement, vous recevrez un devis et la convention de formation professionnelle à signer.

DESCRIPTION

- Formation de 14 heures pour maîtriser les techniques d'accueil, de conseil personnalisé et de vente. Les participants apprendront à offrir un service client de qualité, à influencer positivement les décisions d'achat et à gérer les réclamations pour renforcer la fidélité client.

OBJECTIFS

- Améliorer l'accueil et la relation client pour maximiser la satisfaction et la fidélisation.
- Maîtriser les techniques de conseil et de vente pour augmenter le chiffre d'affaires.

COMPÉTENCES VISÉES

- Techniques de communication efficace et empathique.
- Stratégies de vente adaptées aux besoins des clients.
- Gestion des objections et conclusion de la vente.

Module	Durée	Dates
Introduction à l'accueil client	3H	
Conseil personnalisé et gestion des besoins	5H	
Techniques de vente et conclusion	4H	
Gestion des réclamations et suivi post-vente	2H	

Apply formation

58 rue de Monceau
75008 Paris
Email :
contact@applyformation.fr



CONTENU DE LA FORMATION

• Date : Horaire - 1. Introduction à l'accueil client (3 heures)

Description : Ce module vise à poser les bases d'un accueil client de qualité. Les participants apprendront à développer une posture professionnelle et à adopter les meilleures pratiques pour accueillir chaleureusement les clients.

Contenu :

- Les fondamentaux de l'accueil client : sourire, disponibilité, langage corporel.
- Techniques de communication verbale et non-verbale.
- L'importance de la première impression et comment l'optimiser.
- Gestion des attentes du client dès les premiers instants.

• Date : Horaire - 2. Conseil personnalisé et gestion des besoins (5 heures)

Description : Ce module se concentre sur le développement de compétences en conseil client, permettant de mieux cerner les besoins et attentes pour offrir des solutions sur mesure et appropriées.

Contenu :

- Les techniques d'écoute active et la reformulation.
- L'identification des besoins implicites et explicites du client.
- Savoir proposer des solutions adaptées tout en valorisant les produits/services.
- La personnalisation du discours commercial en fonction du profil client.

• Date : Horaire - 3. Stratégies de vente (4 heures)

Description : Ce module propose une approche structurée des techniques de vente afin d'influencer positivement les décisions d'achat tout en respectant le besoin du client.

Contenu :

- Les étapes du processus de vente : de l'accueil à la conclusion.
- Les techniques de questionnement et de proposition pour orienter la décision d'achat.
- La gestion des objections courantes et la transformation des hésitations en opportunités.
- L'art de conclure une vente de manière efficace et professionnelle.

• Date : Horaire - 4. Gestion des réclamations et suivi post-vente (2 heures)

Description : Ce module aborde la gestion des réclamations clients et l'importance du suivi après-vente pour transformer des situations délicates en opportunités de fidélisation.

Contenu :

- L'accueil des réclamations : attitudes et comportements à adopter.
- Techniques pour désamorcer les situations de tension.
- L'analyse constructive des réclamations pour améliorer les processus.
- La mise en place d'un suivi post-vente personnalisé.

• Date : Horaire - 7. Évaluation et Synthèse (1 heure)

Description : Valider les acquis de la formation et clarifier les points d'amélioration.

Contenu :

- Quiz interactif et évaluation des connaissances.
- Études de cas pratiques.
- Discussion et retour d'expérience des participant.

Mise à jour le 1/08/2025

Évaluation et Bilan

- **Évaluation des acquis :** Réalisée via un quiz, une étude de cas et une participation active aux pratiques.
- **Session de questions-réponses :** Clarification des points complexes et retour d'expérience des participants.
- **Discussion de groupe :** Jeux de rôle et mises en situation pour ancrer les techniques enseignées.
- **Synthèse et conclusion :** Récapitulatif des points principaux et remise de la documentation support.
- **Attestation de formation :** Remise à la fin du parcours.

Apply formation

58 rue de Monceau
75008 Paris
Email :
contact@applyformation.fr



ORGANISATION DE LA FORMATION

Équipe pédagogique :

Melle Dounia BELHADJ, responsable pédagogique 06.71.18.73.04 disponible aussi par Tchat sur www.applyformation.fr
Formation dispensée par un formateur expérimenté et professionnel. Son CV est disponible sur simple demande.

► Directive pédagogique :

La formation devra suivre l'ordre des modules pour le bon déroulement et l'efficacité de l'apprentissage.

- Ressources pédagogiques et techniques prévues :
 - formation synchrone
 - fourniture des supports de formation :
 - Intégration de vidéos, de présentations interactives, et d'autres supports multimédias pour diversifier les méthodes d'apprentissage et rendre le contenu plus attractif.
 - Utilisation d'exercices ludiques, de travaux pratiques et de quiz interactifs pour renforcer les connaissances et encourager l'engagement des apprenants.
 - Utilisation de ressources imprimées ou numériques telles que des livres, des manuels, des articles académiques pour approfondir les connaissances sur des sujets spécifiques.
 - Mises en situation.

Règlement Intérieur

Article 1 - Objet et champ d'application

Conformément aux dispositions des articles L.6352-3, L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du Travail, le présent règlement a pour objet de déterminer les principales mesures applicables en matière de santé, de sécurité et de discipline aux stagiaires de l'organisme de formation, dénommé ci-après.

Tout stagiaire doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

Toutefois, lorsque la formation se déroule dans une entreprise déjà dotée d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce règlement.

Article 2 - Hygiène et sécurité

Chaque stagiaire doit veiller au respect des consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité, sous peine de sanctions disciplinaires.

Il leur est interdit de manger durant la session de formation.

Alcool et produits stupéfiants

La consommation de produits stupéfiants ou de boissons alcoolisées est strictement interdite.

Il est également interdit de participer à la formation en état d'ivresse ou sous l'emprise de produits stupéfiants.

Interdiction de fumer ou de vapoter

Il est interdit de fumer ou de vapoter (utilisation d'une cigarette électronique) durant la formation.

Les stagiaires sont toutefois autorisé·e·s pendant leur temps de pause à aller fumer ou vapoter.

Article 3 – Horaires, absences et retards

Les horaires de la formation seront communiqués aux stagiaires au préalable. Les stagiaires sont tenu·e·s de respecter ces horaires. Sauf autorisation express, les stagiaires ne peuvent pas s'absenter pendant les heures de formation. L'émarginage devra être fait au début ou à la fin de chaque atelier selon la pratique de l'organisme de formation.

En cas d'absence ou retard, les stagiaires en informeront dans les plus brefs délais l'organisme de formation et s'en justifieront.

L'employeur du stagiaire est informé des absences dans les meilleurs délais qui suivent la connaissance par l'organisme de formation.

De plus, pour les stagiaires dont le coût de la formation est pris en charge par un financeur externe (OPCO, Pôle Emploi, Caisse des Dépôts), les absences non justifiées entraînent une retenue sur la prise en charge du coût de la formation, proportionnelle à la durée de l'absence.

Article 4 - Comportement

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

À titre d'exemple, il est formellement interdit aux stagiaires :

- De modifier, d'utiliser à une fin tierce ou de diffuser les supports de formation sans l'autorisation express de l'organisme de formation ;
- De modifier les réglages des paramètres de l'ordinateur ou de logiciel ;
- D'utiliser leurs téléphones portables durant les sessions à des fins autres que celles de la formation.

Article 5 : Accès

Il leur est interdit d'être accompagné·e·s de personnes non inscrites à la formation.

Article 6 - Utilisation du matériel

Tout·e stagiaire est tenu·e de conserver en bon état le matériel et la documentation mis à la disposition par l'organisme de formation. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet.



Il est formellement interdit de diffuser les codes personnels nécessaires pour se connecter à l'espace extranet ou autres plateformes. A la fin du stage, le·la stagiaire est tenu·e de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation ou présents sur son extranet.

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée que pour un strict usage personnel.

Il est formellement interdit pour le·la stagiaire, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

Article 7 - Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après, sans nécessairement suivre l'ordre de ce classement :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit ;
- blâme ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

L'organisme de formation informe de la sanction prise le cas échéant : l'employeur du·de la stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire ; et/ou le financeur du stage.

Article 8 - Procédure disciplinaire

En application de l'article R.6352-4 du Code du Travail, « aucune sanction ne peut être prononcée à l'encontre du stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui ».

Lorsque l'organisme de formation envisage une prise de sanction, il convoque le·la stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l'intéresser contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée n'a pas d'incidence sur la présence du·de la stagiaire pour la suite de la formation.

Au cours de l'entretien, le·la stagiaire a la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation. La convocation mentionnée à l'article précédent fait état de cette faculté. Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au·à la stagiaire : celui·celle-ci a alors la possibilité de donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés.

Lorsqu'une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat est considérée comme indispensable par l'organisme de formation, aucune sanction définitive relative à l'agissement fautif à l'origine de cette exclusion ne peut être prise sans que le·la stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui·elle et, éventuellement, qu'il·elle ait été convoqué(e) à un entretien et ait eu la possibilité de s'expliquer devant un Commission de discipline.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après avis de la Commission de discipline.

Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au·à la stagiaire sous forme lettre recommandée, ou d'une lettre remise contre décharge. L'organisme de formation informe concomitamment l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

Article 9 : Publicité

Le présent règlement est affiché dans les locaux et sur le site internet de l'organisme de formation. En outre, un exemplaire est remis à chaque stagiaire.

Fait à Paris, le