

PUBLIC	PRÉREQUIS	DURÉE	NIVEAU spécialisation I
Vendeur libre service	Idéalement, avoir un début d'expérience libre service	2 jours / 14 heures	Acquisition / Consolidation des fondamentaux



L'ACCUEIL	
L'impact de l'accueil :	l'importance de la première impression (vendeur, agence)
Les règles à respecter :	la gestion des priorités et des attentes, l'état d'esprit service
Les attitudes appropriées :	la voix, le sourire, le dynamisme, l'écoute, la valorisation, la directivité
Les bonnes formulations :	le langage positif, le bon vocabulaire, les phrases d'accroche
LA DÉCOUVERTE DES BESOINS	
L'importance de l'écoute :	l'écoute active et l'écoute empathique
L'intérêt du questionnement :	les techniques et les comportements appropriés
La découverte des besoins :	la découverte du projet, des contraintes et des motivations le questionnement, l'écoute, la reformulation, la validation
LA PROPOSITION ET L'ARGUMENTATION DE L'OFFRE	
La proposition d'une solution :	une offre « Produits et Services » personnalisée et adaptée aux besoins
L'argumentation :	la présentation de leurs avantages, le traitement des objections
La défense de la marge :	la valorisation des atouts concurrentiels de l'offre et de l'entreprise ...
La vente complémentaire :	les produits et services complémentaires qui améliorent l'offre

LA REMISE DU DEVIS ET LA PRISE DE COMMANDE	
La remise du devis :	les éléments du devis, le contrôle des encours, sa présentation au client
La finalité de l'entretien :	la prise de commande ou d'un RDV pour une nouvelle tentative
La relance des devis :	la valorisation de la décision prise ou de l'acte d'achat réalisé par le client le contrôle de l'adhésion du client, le traitement des objections, la commande

LE RESPECT DES ENGAGEMENTS : SUIVI DES COMMANDES ET DES LIVRAISONS	
La transmission des infos utiles :	horaires de livraison, délais, accès au chantier, exigences du client,
Le suivi des délais :	commandes aux fournisseurs et livraisons aux clients

Outils	Méthodes	Pédagogie active et participative : exposés, synthèses, jeux de rôle, mises en situation, analyses Livret formation - Évaluation des acquis : quizz, exercices - Évaluation de la formation « à chaud »
--------	----------	---