



# PROGRAMME DE FORMATION

## DÉVELOPPER SON ATTITUDE DE SERVICE DANS SES ACTIVITÉS DE VENTE DE PRODUITS / DE SERVICES

Réf. : FRC-COME 212

Mise à jour : 23/01/2024

PF.V12 : 22/01/2024

- **PUBLIC**

Toute personne de l'entreprise chargée de vendre un produit, un service, en face à face ou par téléphone.

- **PREREQUIS**

Aucun.

- **OBJECTIF PROFESSIONNEL**

Être orienté client, acquérir ou revoir les fondamentaux pour concilier service au client, image de marque de l'entreprise et performance commerciale.

- **OBJECTIFS OPERATIONNELS**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Repérer les compétences qui participent à la performance commerciale.
- Identifier des technique et outil pour développer ses compétences commerciales.
- Cerner ses forces, établir son plan de progrès pour être en capacité d'assumer pleinement sa fonction.
- S'entraîner pour faire évoluer ses pratiques.

- **CONTENU DE FORMATION**

### SE SITUER DANS LA RELATION CLIENT

Les attendus de l'entreprise ; bien cerner ses rôles, ses missions et ses responsabilités pour identifier les savoir-faire et savoir-être à développer dans sa fonction.

Comprendre le client, ses attentes, ses exigences, les sources d'insatisfaction et de satisfaction pour repérer les bonnes pratiques qui vont faciliter des relations de confiance et favoriser la satisfaction client.

Quel vendeur je suis ? Mieux se connaître en tant que vendeur pour capitaliser ses points forts et identifier ses axes de progrès.

### LES TECHNIQUES QUI PERMETTENT D'OFFRIR AU CLIENT UNE IMAGE POSITIVE ET QUALITATIVE DE L'ENTREPRISE

L'importance de la première impression donnée au client Soigner le visuel de l'espace / Soigner les premiers instants lors de l'entrée en relation.

Être accueillant dès les premiers instants ; l'importance du sourire, de l'attitude, des premiers mots ; savoir se rendre disponible de suite pour que le client pris en compte.

Gérer ses priorités : concilier ses différentes tâches, activité sans perdre de vue le client.

### LES TECHNIQUES QUI PERMETTENT D'OFFRIR UNE IMAGE PROFESSIONNELLE

Connaître les spécificités du produit, du service pour savoir les présenter.

Savoir questionner le client pour bien cerner ses attentes.

Valoriser le « produit » servi au client ; Argumenter et répondre aux objections du client.

Les attitudes, les phrases à s'approprier pour être professionnel tout au long de l'entretien avec le client.

### VOS CONTACTS ASFO Adour

[www.asfo-adour.org](http://www.asfo-adour.org)

ASFO Adour (Siège Social)  
1052, Rue de la Ferme de Carboué  
40000 MONT-DE-MARSAN  
☎.05.58.75.72.80  
[asfo.mdm@asfo-adour.org](mailto:asfo.mdm@asfo-adour.org)

ASFO Adour  
352, Rue Denis Papin - Village d'Entreprises  
40990 SAINT-PAUL-LES-DAX  
☎.05.58.91.19.00  
[asfo.dax@asfo-adour.org](mailto:asfo.dax@asfo-adour.org)

ASFO Adour  
116 Impasse de Guadelupéa  
64480 USTARITZ  
☎.05.59.46.14.41  
[asfo.bayonne@asfo-adour.org](mailto:asfo.bayonne@asfo-adour.org)



# PROGRAMME DE FORMATION

## DÉVELOPPER SON ATTITUDE DE SERVICE DANS SES ACTIVITÉS DE VENTE DE PRODUITS / DE SERVICES

Réf. : FRC-COME 212

Mise à jour : 23/01/2024

PF.V12 : 22/01/2024

### COMMENT TRANSFORMER UN CLIENT MECONTENT EN CLIENT SATISFAIT

S'efforcer d'adopter une attitude positive face au mécontentement pour ne pas faire monter la tension.

Les techniques pour désamorcer les tensions.

S'appuyer sur l'équipe pour faire face à une situation émotionnellement difficile et se protéger.

Les méthodes pour régler le conflit tout en préservant la relation client.

- **METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Formation en Présentiel ; Formation-Action basée sur une pédagogie dynamique et participative.

Modalités pédagogiques, moyens, outils utilisés pour favoriser l'engagement des bénéficiaires : apports pour enrichir la connaissance, échanges et de partages d'expériences pour faire évoluer la vision de sa fonction, exercices pratiques pour s'approprier de nouvelles pratiques.

Selon les besoins des participants, exprimés / constatés au travers des exercices pratiques : apports de méthodes, techniques et outils adaptés.

Illustrations par de nombreux exemples concrets, transposables dans le quotidien des participants.

Tout au long de la formation des mises en situation, des exercices, des cas pratiques, issus du terrain/du vécu professionnel des participants visent à :

- Prendre conscience de son rôle dans la relation commerciale,
- Acquérir des techniques pour développer ses compétences commerciales,
- S'entraîner à mettre en pratique,
- Mesurer la progression de ses acquis ; S'enrichir des corrections faites en collectif,
- Prendre conscience de ses axes de progrès et capitaliser ses points forts, bâtir son plan d'actions personnel.

Support de formation remis aux participants.

- **MODALITES D'EVALUATION**

En début et en fin de formation, tour de table afin de recueillir les attentes individuelles (début de formation) puis faire le bilan (fin de formation) pour repérer si les réponses apportées ont bien répondu aux attentes exprimées.

En début de formation exercices individuels, corrigés en collectif permettent de réaliser un positionnement de départ. Pendant et en fin de formation des exercices, cas pratiques individuels/en sous-groupes, corrigés en collectif, permettent de mesurer la progression, les acquis.

Un questionnaire de satisfaction permet à chaque stagiaire d'exprimer son appréciation globale et sa satisfaction sur l'atteinte des objectifs, la pédagogie et l'accompagnement mis en œuvre par le formateur, l'organisation matérielle de la formation

- **FORMATEUR**

Formateur spécialiste du domaine

- **SANCTION DE LA FORMATION**

Remise d'une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action.

- **DUREE**

2 jours, 14 heures

### VOS CONTACTS ASFO Adour

[www.asfo-adour.org](http://www.asfo-adour.org)

ASFO Adour (Siège Social)  
1052, Rue de la Ferme de Carboué  
40000 MONT-DE-MARSAN  
☎.05.58.75.72.80  
[asfo.mdm@asfo-adour.org](mailto:asfo.mdm@asfo-adour.org)

ASFO Adour  
352, Rue Denis Papin - Village d'Entreprises  
40990 SAINT-PAUL-LES-DAX  
☎.05.58.91.19.00  
[asfo.dax@asfo-adour.org](mailto:asfo.dax@asfo-adour.org)

ASFO Adour  
116 Impasse de Guadelupéa  
64480 USTARITZ  
☎.05.59.46.14.41  
[asfo.bayonne@asfo-adour.org](mailto:asfo.bayonne@asfo-adour.org)



# PROGRAMME DE FORMATION

## DÉVELOPPER SON ATTITUDE DE SERVICE DANS SES ACTIVITÉS DE VENTE DE PRODUITS / DE SERVICES

Réf. : FRC-COME 212

Mise à jour : 23/01/2024

PF.V12 : 22/01/2024

- DATES, LIEU, TARIFS, MODALITES ET DELAIS D'ACCES**

Contactez votre Centre ASFO Adour pour valider votre inscription après analyse de votre besoin et, le cas échéant, vérification des prérequis et du positionnement.

Délais d'accès à la formation : Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.

Formation Clé en main sur site ASFO Adour

Où ?	Quand en 2024 ?
Mont de Marsan	Nous consulter
Saint Paul les Dax	27 et 28 février 2024
Ustaritz	30 et 31 octobre 2024
TARIF	600 € HT (720 € TTC) / jour (TVA 20%)

Retrouvez notre offre de formation actualisée en continu (dates, programme...) sur [www.asfo-adour.org](http://www.asfo-adour.org)

Formation dans vos locaux et/ou sur mesure : Nous consulter

- MODALITES D'ACCES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

L'ASFO Adour peut proposer des aménagements (techniques, organisationnels et/ou pédagogiques) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap.

Un référent Handicap est à votre disposition.

Le registre d'accessibilité aux Personnes en Situation de Handicap est téléchargeable sur notre site Internet grâce au lien suivant : <https://www.asfo-adour.org/nos-documents>

- INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES**

- **Chiffres clés Qualité**

. Nombre de stagiaires et moyenne de satisfaction sur <https://www.asfo-adour.org/certifications-et-qualite>

- **Formation certifiante**

. Taux d'obtention de la certification : sur <https://www.asfo-adour.org/certifications-et-qualite>

. Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : [www.certificationprofessionnelle.fr](http://www.certificationprofessionnelle.fr)

/ Recherche libre par certification

- **Possibilités de financement**

Informations générales et contacts dédiés selon votre statut en contactant votre Centre ASFO Adour et sur <https://www.asfo-adour.org/information-formation>

- **Règlement intérieur** téléchargeable sur <https://www.asfo-adour.org/nos-documents>

L'entrée en formation vaut acceptation de celui-ci par le stagiaire.

- **Coordonnées et plan d'accès des Centres ASFO Adour** disponibles sur <https://www.asfo-adour.org/nous-contacter>

- **Déclaration d'Activité ASFO Adour** enregistrée sous le numéro 72 40 00003 40.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

### VOS CONTACTS ASFO Adour

[www.asfo-adour.org](http://www.asfo-adour.org)

ASFO Adour (Siège Social)  
1052, Rue de la Ferme de Carboué  
40000 MONT-DE-MARSAN  
☎.05.58.75.72.80  
[asfo.mdm@asfo-adour.org](mailto:asfo.mdm@asfo-adour.org)

ASFO Adour  
352, Rue Denis Papin - Village d'Entreprises  
40990 SAINT-PAUL-LES-DAX  
☎.05.58.91.19.00  
[asfo.dax@asfo-adour.org](mailto:asfo.dax@asfo-adour.org)

ASFO Adour  
116 Impasse de Guadelupéa  
64480 USTARITZ  
☎.05.59.46.14.41  
[asfo.bayonne@asfo-adour.org](mailto:asfo.bayonne@asfo-adour.org)