



# Le Centre Français de Formation

L'art de maîtriser ses compétences

**PROGRAMME DE FORMATION :  
TECHNIQUE DE VENTE  
CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE 21 Heures**

## **I – Objectifs du module**

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

1. Savoir donner envie à ses clients
2. Gérer la relation client
3. Gérer l'image de l'entreprise

## **II – Public et pré requis**

- **Taille des groupes** : 10 participants maximum
- **Type de public** : Tout public
- **Connaissances requises** : Aucune

## **III – Modalités techniques et pédagogiques**

- **Supports et matériels utilisés** : Supports de stage en version électronique et/ou papier
- **Modalités pédagogiques** :
  - Théories et exercices
  - Analyses, réflexions
  - Mises en pratique, simulations, jeux de rôles
  - Autoscopie : Technique audiovisuelle de formation, reposant sur l'analyse en groupe de sa propre image filmée.
  - Débrief, corrections et apports de l'animateur
- **Intervenant** : .....

## **IV – Modalités de suivi, d'évaluation et de sanction**

- **Modalités de suivi** : Feuilles de présence émargées par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- **Modalités d'évaluation** : Questionnaire de positionnement, Mises en situation, entretiens, questionnaires
- **Modalités de sanction** : Attestation de fin de formation individualisée mentionnant l'évaluation du formateur



# Le Centre Français de Formation

L'art de maîtriser ses compétences

---

## V – Modalité de déroulement

- **Dates** : A définir
- **Lieu** : A définir
- **Durée** : 21 heures
- **Horaires** : A définir

## VI – Contenu détaillé et séquencé de l'action

### 1. Donner envie à ses clients

- La vitrine premier contact entre le client et le produit
- Quel est le message que la vitrine actuelle envoie à vos clients ?
- Qu'aimeriez-vous envoyer comme autres messages ?
- Comment véhiculer ces messages...

☐ Savoir présenter visuellement les produits : disposition, étiquetage,

Mise en avant d'un produit spécifique...

### 2. La relation client

- Que disent votre posture et vos mots ?

Travail sur l'accueil, la fluidité du service, la communication verbale.

☐ Parler d'un produit et mettre en avant sa spécificité,

Faire une vente additionnelle (quand, comment ?)

Fidéliser son client ...

### 3. L'image de l'entreprise

Créer une concordance entre ce qui est montré (le produit), ce qui est dit (par la Vendeuse) ce qui est suggéré par l'ambiance du magasin.

☐ La qualité globale du magasin...