



# PROGRAMME DE FORMATION

"Excellence commerciale dans les métiers  
de service : de l'accueil client à la  
conclusion de vente "

**DFL INTERNATIONAL**

4 AVENUE DU MARECHAL FOCH, 59700  
MARCQ-EN-BARŒUL

[dflinternational.contact@gmail.com](mailto:dflinternational.contact@gmail.com)

**Modalités d'admission et de déroulement :**

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par téléphone ou via le formulaire de contact sur notre site internet. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. La formation ne pourra débuter qu'au moins après les 10 jours calendaires suivant la réception du bon de commande.

**Lieu de la formation :**

Les séances de formation se déroulent en présentiel à Lille et dans ses environs (Métropole Européenne de Lille).

**Accessibilité pour les personnes en situation de handicap :**

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent en la matière se tient à votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements à réaliser pour vous accueillir.

**Contact :** [dflinternational.contact@gmail.com](mailto:dflinternational.contact@gmail.com)

**Durée :**

La formation dure 21 heures (3 jours).

**Délai et modalités d'accès :**

Le délai d'accès à la formation est de 10 à 20 jours suite à l'inscription auprès du référent pédagogique.

**Public concerné :**

Public souhaitant approfondir ses connaissances et développer des compétences opérationnelles dans "Excellence commerciale dans les métiers de service : de l'accueil client à la conclusion de vente "

**Pré-requis :**

Aucun pré-requis.

**Tarif :**

Frais de formation : 600€ TTC

**Objectifs pédagogiques :**

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Créer un accueil professionnel et instaurer la confiance en adaptant leur communication au contexte et au profil client.
- Mener un entretien de découverte efficace à l'aide des techniques d'écoute active et de questionnement (QQOQCCP, SONCAS).
- Valoriser leur expertise et justifier leurs tarifs en présentant leur offre par les bénéficiaires clients.
- Traiter les objections et gérer les clients difficiles en maintenant leur posture professionnelle.
- Conclure la vente et développer les ventes additionnelles tout en fidélisant les clients.

### **Méthodes pédagogiques mobilisées :**

- Créer un accueil professionnel et instaurer la confiance en adaptant leur communication au contexte et au profil client.
- Mener un entretien de découverte efficace à l'aide des techniques d'écoute active et de questionnement (QOOQCCP, SONCAS).
- Valoriser leur expertise et justifier leurs tarifs en présentant leur offre par les bénéfices clients.
- Traiter les objections et gérer les clients difficiles en maintenant leur posture professionnelle.
- Conclure la vente et développer les ventes additionnelles tout en fidélisant les clients.

### **PROGRAMME DÉTAILLÉ :**

#### **Jour 1 – Accueil client et découverte des besoins**

08h00 – 08h30 : Introduction

- Présentation du formateur et des participants
- Attentes des stagiaires
- Positionnement initial

08h30 – 10h00 : Créer un accueil client professionnel

- Clés du premier contact
- Posture selon le lieu
- Communication adaptée au profil client

10h00 – 10h15 : Pause

10h15 – 12h00 : Construire la relation de confiance

- Écoute active
- Questionnement QOOQCCP / méthode entonnoir
- Méthode SONCAS

12h00 – 13h30 : Pause déjeuner

13h30 – 15h00 : Valoriser son expertise et ses offres

- Présentation orientée bénéfices
- Construction de packs / offres personnalisées

15h00 – 15h15 : Pause

15h15 – 17h00 : Atelier pratique

- Jeux de rôle : entretien découverte
- Débrief collectif
- Axes d'amélioration individuels

## **Jour 2 – Argumentation et gestion des objections**

08h00 – 08h30 : Retour sur les acquis

- Bilan du jour 1
- Échanges de pratiques

08h30 – 10h00 : Traiter les objections

- Types d'objections
- Méthodes de traitement
- Gestion des clients mécontents

10h00 – 10h15 : Pause

10h15 – 12h00 : Convaincre et présenter son offre

- Argumentation commerciale
- Justification des tarifs
- Adapter son discours au client

12h00 – 13h30 : Pause déjeuner

13h30 – 15h00 : Techniques de persuasion

- Reformulation
- Proposition engageante
- Détection des signaux d'achat

15h00 – 15h15 : Pause

15h15 – 17h00 : Mise en situation

- Jeux de rôle : entretien de vente
- Débrief collectif

## **Jour 3 – Conclusion de vente et fidélisation**

08h00 – 08h30 : Révision et ancrage

- Rappel des méthodes clés
- Questions / échanges

08h30 – 10h00 : Conclure la vente

- Signaux d'achat
- Techniques de closing
- Reformulation de clôture

10h00 – 10h15 : Pause

10h15 – 12h00 : Développer les ventes additionnelles

- Propositions complémentaires naturelles
- Parcours client

12h00 – 13h30 : Pause déjeuner

13h30 – 15h00 : Fidélisation et SAV

- SAV rassurant
- Fidélisation client
- Réachat et recommandation

15h00 – 15h15 : Pause

15h15 – 17h00 : Évaluation finale

- Jeu de rôle complet
- Évaluation individuelle
- Débrief personnalisé

### **Méthodes d'évaluation**

Évaluation finale sous forme de QCM, questions écrites et cas pratique.

### **Indicateurs de performance**

- Taux de satisfaction des stagiaires : ...%
- Taux d'assiduité : ...%
- Taux de réussite : ...%
- Taux et causes d'abandon : ...%
- Taux de recommandation : ...%