

Module de formation: **Employé de commerce**

(APPLICABLE À LA RESTAURATION COMERCIALE)

PRÉSENTATION DE
FORMATION



Modalités:

Maximum d'apprenant par session de formation:	15 apprenants ▾
Nombre d'heures d'animation de formation:	14 heures ▾
Nombre de jours d'animation de formation:	2 jours ▾ + 0 demi-journée ▾
Possibilité de formation à distance:	Possible (Teams, Zoom, autres...) ▾
Evaluation:	Oui ▾

Objectifs:

Formation théorique et jeux de rôles (14 heures):

- Connaître les différentes façons de communiquer.
- Savoir accueillir.
- Rendre son environnement vendeur.
- Appréhender et comprendre la clientèle.
- Avoir notion de la «typologie client».
- Connaître les besoins, motivations et freins de la clientèle.
- Connaître les ventes promotionnelles, additionnelles et complémentaires.
- Savoir faire des propositions commerciales.
- Différencier les réclamation et les objections.
- Traiter les objections.
- S'auto-évaluer et se fixer des objectifs.
- Appliquer les bonnes pratiques.

Module de formation: **Employé de commerce**

(APPLICABLE À LA RESTAURATION COMERCIALE)

PRÉSENTATION DE
FORMATION



Outils pédagogiques pédagogique:

Formation théorique et jeux de rôles(14 heures):

- Animation oral.
- Diaporama.
- Questionnaire Kahoot/Klaxoon.
- Evaluation écrite.
- Support, outils et documents techniques professionnels.
- Mises en situations, jeux de rôles et exercices.

Programme de Formation:

Jour 1:

- **Auto-évaluation début de formation.**
- **Accueillir, l'importance de l'image et de la communication:**
 - Communication verbale.
 - Communication non verbale.
 - règle des "4 x 20".
 - Le SBAM.
- **Jeux de rôle "accueil".**
- **Comprendre et identifier la clientèle:**
 - Typologie client (types et caractères clients)
 - Besoins primaires et secondaires.
 - Motivation d'achat, méthode "SONCASE".
 - Freins e ventes.
- **Jeux de rôles "typologie client".**

Jour 2:

- **Vendre:**
 - Créer un environnement vendeur, méthode des "5B".
 - Ventes promotionnelles, additionnelles et complémentaires.
 - Propositions commerciales.
- **Jeux de rôles "Propositions commerciales".**
- **Vendre suite... :**
 - Objections et réclamations.
 - Traitement des objections, méthode CRAC.
- **Jeux de rôles "traitement des objections".**
- **Auto-évaluation fin de formation.**