

# LES BASES DU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

## Objectifs

- Maîtriser les techniques d'accueil
- Maîtriser les techniques de vente
- Développer les ventes additionnelles
- Gérer la relation client

## Contenu pédagogique

- Acquérir les techniques d'accueil
- Acquérir les techniques de vente
- Les techniques de service à la disposition des ventes additionnelles
- Savoir bien identifier les différents types de clientèle
- Savoir s'adapter à tout type de clientèle en avançant ses désirs
- Maîtriser son offre
- Les différents modes de communication
- Maîtriser les suggestions et les éléments qui donnent envie
- Développer, argumenter et dynamiser son offre
- Traiter les objections
- Prévenir et maîtriser les situations à risques
- Comment réagir en cas de conflit
- La fidélisation

## PUBLIC



Personnel participant au développement de l'établissement

## PRÉREQUIS



Aucun prérequis

Modalité de la formation : Présentiel

Durée de la formation : 3 jours  
8h30 – 12h30 / 13h30 – 17h30  
Ce programme est adaptable sur 2 jours

Nombre de participants :  
Maximum 8 personnes

Tarif sur devis