Vente - Négociation

Commercialiser Diffuser

Accueillir les clients - e.learning

Code FC 11 20 - **Mise à jour** 03/03/2026

Formation
Continue

Démarrage
Sur demande



Objectifs et savoir-faire attendus

oComprendre les enjeux de la relation client

oÊtre prêt à recevoir des clients

oCréer un climat de confiance dès le premier regard

oAdapter leur prise de contact à la typologie du client

oPoser des questions appropriées pour comprendre les enjeux, les besoins, les contraintes, les attentes du client

oArgumenter le produit/le service adapté

oTraiter les objections éventuelles

oProposer et d'argumenter les produits/services complémentaires

oProposer les produits/services additionnels

oConclure la vente

oProposer ou valoriser la carte fidélité

oGérer les situations complexes et difficiles

Contenu de la formation

oAccueillir les clients
•Saluer les clients de manière à ce qu'ils se sentent bienvenus ;
•Adopter une posture appropriée à l'accueil des clients ;
•Respecter la distance sociale avec vos clients.

oPrendre en charge les clients
•Adapter votre comportement d'accueil en fonction du type de client ;
•Identifier le moment idéal pour aborder vos clients ;
•Construire des phrases d'accroche efficaces pour entamer une interaction avec vos clients.

Durée
1 heure

Public
Commercial, vendeur, responsable retail, responsable expérience client, ...

Tarifs
Intra en entreprise : sur devis

Pré-requis
Aucun prérequis.

Conditions de réalisation
La configuration informatique minimale requise des postes des Apprenants pour accéder aux parcours e-learning est la suivante :
Configuration du poste informatique et du système d'exploitation :
- Processeur > 2 GHz dual core ;
- 2 Go de RAM ;
- Espace disque libre : 30 Go
- Résolution d'écran minimale : 1280 x 1024 ;
- Carte son et haut-parleurs ou casque audio recommandé
- Systèmes d'exploitation

1 rue Alfred de Vigny
St. Hilaire de Loulay
85601 MONTAIGU VENDÉE

02 51 94 08 31 | noveha.fr

Commercialiser Diffuser

Accueillir les clients - e.learning

Code FC 11 20 - **Mise à jour** 03/03/2026

oDécouvrir les besoins des clients
•Mémoriser les questions à poser à vos clients pour identifier leurs besoins ;
•Adopter la bonne attitude pour accueillir les réponses de vos clients ;
•Valider les besoins clients détectés.

Rythme et organisation de la formation

Modalités pédagogiques

Des vidéos courtes d'experts, appuyées par des animations à l'écran
Des activités pédagogiques simples types QCM/Vrai-Faux/Glisser-déposer…
Des fiches de synthèse à la fin de chaque unité d'apprentissage qui résume l'essentiel des notions abordées.

Modalités d'évaluation

Des exercices de reformulation à la fin de chaque unité d'apprentissage.

Accessibilité

Le site Novéha est accessible à tout public. Notre organisme est engagé depuis plus de 10 ans dans l'accueil des apprenants en situation de handicap - avec un référent handicap qui coordonne leur parcours

minimum : Windows 7 ou supérieur
Navigateurs internet prenant en charge les Parcours e-learning : Internet Explorer 10.0 ou supérieur, Edge, Chrome, Firefox, Opera, Safari 8.0 ou supérieur, Chrome.

Modes d'évaluations
Questionnaire à Choix Multiples

La qualité Novéha

- Taux de **satisfaction** des apprenants (2025) : **95%%**
- Nombre total de **salariés formés** (2025) : **1 190**

1 rue Alfred de Vigny
St. Hilaire de Loulay
85601 MONTAIGU VENDÉE

02 51 94 08 31 | noveha.fr