

## AMÉLIORER L'EFFICACITÉ COMMERCIALE OMNICANALE - 2



### Conseiller-ère de vente – Je prends mon poste (RELATION CLIENT)



Vendeur



En salle de formation et magasin



Parcours E-learning (durée estimée 40 mn)  
 2 Journées présentielles (14 h)  
 Groupe de 8 à 10 personnes



INTRA : sur demande  
 INTER : 250,00 € HT/jour/personne  
 Frais de déplacement du formateur en sus

#### Objectifs

##### A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Comprendre l'importance de son métier de vendeur dans l'expérience client et l'omnicanalité
- S'appropriier, comprendre et savoir pratiquer toutes les étapes de vente TERACT
- Intégrer les logiques de faible flux Vs fort flux clients à travers une priorisation des actions terrains
- Comprendre les indicateurs commerciaux pour appliquer des choix pertinents sur ses actions de vente
- Mettre en œuvre des techniques pédagogiques de développement de ses compétences sur le terrain

**Prérequis** Aucun

#### Compétences visées

- Savoir s'inscrire dans une logique ACT.com et de compréhension de l'expérience client
- Savoir utiliser la pyramide de vente et les 5 étapes associées
- Comprendre les KPI's et les CPO (Comportements Professionnels Observables) vente
- Savoir développer ses compétences vente à travers les 2 processus d'apprentissage du savoir et du savoir-faire
- Savoir mettre en place des entraînements réguliers de ses compétences vente

## Contenu de la formation

### Module e-learning

#### Modules à réaliser avant la journée de formation :

Ce parcours de formation comprend deux modules :

- **Module 1** : Présentation de ACT.com (20 min)
- **Module 2** : La pyramide de la vente et les comportements professionnels observables (CPO) (20 min)

Accès à Mon C@mpus : <https://formation-teract.com/>

Accédez à la  
plateforme e-learning



## Contenu de la formation en salle de formation et en magasin - jour 1

1. Introduction
2. Les enjeux ACT.com de TERACT
3. L'expérience clients et l'omnicanalité
4. Les 5 étapes de la pyramide de vente
5. Accrocher le client
6. Découvrir le client
7. Conseiller le client
8. Bilan

## Contenu de la formation en salle de formation et en magasin - jour 2

1. Conclure avec son client
2. Fidéliser le client
3. Les KPI's opérationnel
4. Progresser efficacement et simplement
5. Développer ses connaissances
6. Développer ses compétences
7. Training time
8. Bilan

## Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques et mises en situation et exercices (individuels et en groupe)
- Brainstorming et échanges de bonnes pratiques
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports en ligne à la suite de la formation
- Remise d'un livret pédagogique pour mise en place de plans d'actions et d'axes personnels de développement

## Dispositif de suivi de l'exécution des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Mises en situation
- Evaluation de la satisfaction de la formation
- Evaluation des connaissances acquises
- Envoi d'une attestation après la formation

## Formateur(s)

Formateur confirmé, habilité par l'OF Campus Nature & Talents by TERACT et membre de la communauté des formateurs partenaires Campus.