

# Développer la performance commerciale du libre-service

*Accueillir et accompagner les clients dans un libre-service  
et développer les ventes additionnelles*

**Durée :** 7.00 heures (1.00 jour)

## Profils des stagiaires

- Vendeurs en agence de négoce et libre-service

## Objectifs pédagogiques

- Connaître les fondamentaux de la vente en libre-service
- Prendre en charge les clients pour assurer un accompagnement efficace
- Reconnaître les différents types de clients (pros et particuliers) et leurs spécificités
- Développer le réflexe des ventes additionnelles pour mieux servir les clients et participer à l'augmentation du chiffre d'affaires et de la marge de son agence
- Fidéliser les clients en jouant son rôle d'Ambassadeur de son entreprise

## Contenu de la formation

- Connaître les enjeux de l'accueil en libre-service
  - Adopter le bon comportement d'accueil et la bonne posture
  - Connaître les éléments d'une bonne prise en charge des clients
  - Identifier rapidement le type de demande, information technique ou commerciale
- Identifier les différences de comportements entre le comptoir et le libre-service
  - Savoir adopter la bonne approche client en fonction de la situation, comptoir ou LS
  - Repérer les différentes typologies de clients pour mieux les accompagner
  - Identifier les motivations des clients ou des prospects pour mieux les conseiller
- Connaître les techniques de communication
  - Savoir poser les bonnes questions au bon moment
  - Développer son écoute active pour mieux rebondir et vendre les bons produits
  - Faire évoluer son discours vers un langage positif en toutes circonstances
  - Utiliser la technique de la reformulation pour éviter les erreurs et mieux identifier les possibilités de ventes additionnelles
  - Répertoire par famille de produits les possibilités de ventes additionnelles

## H2R Formation et Conseil

1140, rue Ampère - CS80544 Actimart

13594 Aix-en-Provence

Email: [contact@h2r-formation.com](mailto:contact@h2r-formation.com)

Tel: 04 42 16 48 20



- Fidéliser les clients par son approche commerciale
  - Privilégier des actions rapides et efficaces pour profiter de "l'effet Libre-Service"
  - Mettre en avant la qualité des produits pour garantir la satisfaction
  - Désamorcer les situations de mécontentement ou d'insatisfaction
  - Remercier et valoriser les clients

### Organisation de la formation

#### Formateur

Richard Oberti consultant formateur Directeur associé ou formateur expert du domaine

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Mise à disposition en ligne de supports de fin de formation.

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

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.