

## PROGRAMME DE L'OFFRE DE FORMATION

### La vente et la relation client - Premium - 16h

<b>PUBLIC CIBLE</b>	<b>PRÉ-REQUIS</b>	<b>NIVEAU</b>	<b>DURÉE ESTIMÉE</b>
Toute personne ayant envie de se former pour évoluer dans la vente de produits Bio en magasin	Savoir naviguer sur le Web et gérer ses mails., Avoir une connexion internet HD + un casque, Avoir calé dans les agendas les RV de formation avec le manager, Savoir parler, lire, écrire le Français.	Premium	16h00

#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- A la fin de la formation l'apprenant sera en mesure de :
  - o Étudier les besoins du client en améliorant la qualité de l'accueil et en pratiquant une écoute active pertinente et efficace
  - o Conseiller et argumenter, pour déclencher l'acte d'achat grâce à une communication efficace
  - o Mettre en place une stratégie d'animation
  - o Mettre en place une stratégie de fidélisation

#### APTITUDES

#### COMPETENCES

#### CONTENUS PÉDAGOGIQUES

- Moyens pédagogiques
  - o Format 100 % à distance avec un formateur qui suit ses apprenants

- o Multimodalité distancielle favorisant la transposition et l'ancrage mémoriel en mixant des parties asynchrones et synchrones
  - o Des parties asynchrones en auto formations avec vidéos explicatives, documents à étudier, des QCM, QUIZ, jeux ...
  - o Parties synchrones en visio avec le formateur et les autres apprenants par petits groupes de 5, en classes virtuelles et ateliers en sous-groupes
  - o Accès à une plateforme de formation en ligne( LCMS) avec forum, mail de groupes, un chat...
- Programme : Approfondir les thèmes par des ateliers pratiques
  - o Les bonnes attitudes pour répondre aux questions et objections des clients
  - o Ateliers et saynètes à partir des problématiques proposées par les apprenants
  - o Elaboration collective d'un livret des bonnes pratiques et attitudes «soft skills»
- Déroulement
  - o Un premier RV pour le lancement de la formation : 60 mn en visio avec formateur et les autres apprenants
  - o Puis 2 classes virtuelles de 3 heures à 8 jours d'intervalle
  - o Avec des séquences de vidéos explicatives ou e-learning entre les deux avec documents, QUIZ, QCM...
  - o +1 jour en présentiel 15 jours plus tard. 6 heures de formation + 1h30 de repas pris en commun entre tous et avec le formateur ( team Building)
- Evaluation des acquis
  - o Contrôle des acquis par logs sur les Quiz et exercices via la plateforme en ligne d'apprentissage ( LCMS)
  - o Jeux de rôles et saynètes
  - o Evaluation en fin de formation  
Liste d'émargement et attestation de présence.
- Formation Inter
  - o Dans une même session des salariés de différentes sociétés.
  - o A Bordeaux ou bien dans une autre ville en région
  - o Dates fixées à l'avance, pas modification du programme possible ni des dates
  - o S'il n'y a pas assez de participants, la session pourrait être annulée...ou reportée

- o A partir de 3 inscrits seulement !
- Formation Intra
  - o Seulement pour les salariés de votre entreprise, soit dans vos locaux, soit dans une salle mise à dispositions.
  - o Date de la formation en fonction des disponibilités de vos salariés.
  - o Programme et exercices peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques
  - o Possibilité de former 1 seule personne, ou de 1 à 3 et de 4 à 6

### METHODES MOBILISEES

### MOYENS TECHNIQUES

### MOYENS D'ENCADREMENT

### MODALITES D'EVALUATION

### MODALITÉS D'ACCÈS

Formation accessible PMR.

### DURÉE D'ACCÈS

A partir de 3 personnes en INTER plusieurs semaines après inscriptions.  
A partir de 1 personne en INTRA sous 8 à 15 jours après inscription et accord de financement.

### TAUX DE REUSSITE

### DEBOUCHES

