



**DUREE : 2 JOURS (16 HEURES)**

**PUBLIC VISE :**

Tout public porteur de projet décoratif, vendeur, responsable show room, demandeur d'emploi.

**PRE REQUIS :** Aucun

**OBJECTIFS DE LA FORMATION :**

Développer sa confiance en soi  
Assurer un accueil téléphonique efficace Apprendre à identifier les besoins du client et à adapter sa prestation  
Savoir « se vendre » en utilisant des moyens et méthodes adaptés

## **PROGRAMME DE LA FORMATION**

### **JOURNEE 1 :**

#### **TRAVAILLER LA CONFIANCE EN SOI**

- Remplacer la peur par le plaisir
- S'exprimer visuellement : tenue, attitude, comportement
- Les freins et résistances de chacun,
- Faire de ses échecs une force
- Développer une attitude positive au quotidien
- Être en accord avec ses motivations et ses valeurs
- Savoir rassurer et faire bonne impression

#### **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE**

- Les fondamentaux de l'accueil téléphonique
- Articuler, adapter son discours, sourire
- La voix, la tonalité
- Les mots à éviter
- Découvrir l'attente du client
- Se mettre à la place du client, le rassurer, le valoriser
- Traiter la demande et argumenter
- Réussir la conclusion

### **JOURNEE 2 :**

#### **COMMENT VALORISER LE CONSEIL DECO**

- Utiliser les mots et termes positifs pour la vente
- Se positionner en tant qu'Expert
- Arriver à donner confiance à son client et devenir son « référent ».
- La notion d'écoute, de questionnement et reformulation
- Présentation de l'offre : donner envie !
- Convaincre par les avantages et bénéfices pour le client
- Rassurer et conforter le client dans son choix

#### **LA NOUVELLE RELATION CLIENT A L'ERE DU DIGITAL :**

- Connaître les enjeux d'internet

#### **SAVOIR NEGOCIER SES PARTENARIATS**

- Contrat de rapporteur d'affaires
- Les relations professionnelles
- Gagnant/Gagnant

#### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

- Mettre en place des actions qui renforcent la confiance en soi
- Maîtriser l'accueil téléphonique et renvoyer une image positive
- Se familiariser avec les techniques de vente dans le domaine de la décoration

Animation par une formatrice qualifiée et expérimentée dans la vente et la décoration

**LIEU DE LA FORMATION :** AXE DECORS – 16 RUE DE L'ERBONIERE – 35510 CESSON SEVIGNE

#### **METHODE PEDAGOGIQUE :**

- Formation basée sur l'interactivité et l'échange avec de nombreuses mises en situation et jeux de rôles, tests d'évaluation personnelle
- Support pédagogique / vidéo projecteur
- Tour de table -Bilan de fin de formation - Evaluation des acquis

**VALIDATION :** Attestation certifiant du suivi et de l'apprentissage de la formation

## **AXE DECORS**

16 rue de l'erbonière – ECOPOLE SUD EST – 35510 CESSON SEVIGNE

Tel : 02.90.01.54.82 – formation@axedecors.fr – www.axedecors.fr