

## Plan de formation

### Découvrez le marketing relationnel

---

#### Description

Cette formation permet aux participants d'acquérir les connaissances et habiletés nécessaires afin de développer une approche de vente relationnelle courtoise afin d'accroître et conserver sa clientèle.

#### Clientèle visée

Personnel de vente des magasins, gérants, assistants-gérants, conseillers, commerçants, distributeurs, représentants.

#### Objectifs

- Décrire et mettre en pratique des techniques de vente au détail en employant une approche relationnelle et courtoise.
- Définir les attentes des clients.
- Décrire le rôle et l'importance des conseillers en vente.
- Expliquer la technique de vente relationnelle.
- Se préparer à vendre.
- Accueillir chaleureusement le client et prendre contact.
- Identifier les besoins du client.
- Proposer des produits.
- Conclure la vente.
- Appliquer des comportements pour fidéliser le client.
- Le rôle des bonnes manières.

#### Contenu

La formation propose 10 modules ainsi que des exercices pratiques :

- 1.-L'approche de vente ;
- 2.-Les clients ;
- 3.-Les vendeurs ;
- 4.-La technique de vente relationnelle ;
- 5.-La préparation à la vente ;
- 6.-L'accueil ;
- 7.-L'identification des besoins ;

- 8.-La présentation de la solution ;
- 9.-La fermeture de la vente ;
- 10.-La fidélisation.

#### Durée

Durée : 12 heures

#### Méthodes pédagogiques

Cette formation est composée d'exposés structurés comprenant des exemples et des exercices. Un cahier de formation ainsi qu'une attestation sont inclus.

#### Personnes-ressources

Marie-Claude Deschênes, technicienne en information

[marieclaude.deschenes@collegealma.ca](mailto:marieclaude.deschenes@collegealma.ca) , 418-668-7948 poste 393

Murielle Morin, conseillère en formation

Line Lavoie, formatrice