

FORMAKA

61 rue du Four Défait

95200 SARCELLES

Mail : CONTACTFORMAKA@GMAIL.COM

Tél : 07-66-60-22-48

Directeur Général : KAREMAN Philippe

**PROGRAMME DE FORMATION****Vente et accueil client****Informations clés**

Organisme	FORMAKA — certifié Qualiopi n° CW202511-5610 au titre des actions de formation
Public visé	Personnels d'accueil et vendeurs ; conseillers clientèle et responsables de point de vente ; personnes en contact avec le public
Prérequis	Aucun prérequis technique ou diplôme
Durée et modalité	21 heures (3 jours de 7 heures) en présentiel, inter ou intra-entreprise ; lieu précisé dans la convention
Effectif	De 1 à 10 stagiaires
Tarif	500,00 € HT par participant — exonération de TVA (article 261-4-4° a du CGI)
Délai d'accès	De 4 jours à 1 mois entre la demande et le démarrage de la formation
Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap ; aménagements étudiés avec le référent handicap
Formateur	Formateur disposant d'une expérience professionnelle en vente, accueil ou relation client, et maîtrisant les techniques de vente et de gestion de la relation client.
Contact	KAREMAN Philippe, référent pédagogique et handicap — contactformaka@gmail.com — 07-66-60-22-48
Suivi et sanction	Feuille d'émargement signée par demi-journée ; attestation de fin de formation et certificat de réalisation

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Accueillir le client avec une attitude professionnelle
- Identifier rapidement sa demande et ses attentes
- Présenter une offre de manière claire et convaincante
- Réaliser une vente et proposer une réponse complémentaire pertinente
- Gérer une réclamation et contribuer à la fidélisation

FORMAKA

61 rue du Four Défait 95200 SARCELLES

SIRET : 94072686200011 - Numéro de déclaration d'activité 11950931695

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Mis à jour le 01/01/2026 V1

FORMAKA

61 rue du Four Défait

95200 SARCELLES

Mail : CONTACTFORMAKA@GMAIL.COM

Tél : 07-66-60-22-48

Directeur Général : KAREMAN Philippe



Programme

Jour 1 — Les fondamentaux de l'accueil (7 h)

- Module 1 — Comprendre le rôle de l'accueil (2 h)
- Module 2 — Prendre contact et identifier la demande (2 h)
- Module 3 — S'entraîner à l'accueil client (3 h)

Jour 2 — Conduire l'entretien de vente (7 h)

- Module 4 — Structurer l'entretien de vente (2 h)
- Module 5 — Construire son argumentaire (2 h)
- Module 6 — Mettre en pratique son argumentaire (3 h)

Jour 3 — Objections, réclamations et fidélisation (7 h)

- Module 7 — Comprendre et traiter les objections (2 h)
- Module 8 — Gérer une réclamation et fidéliser (2 h)
- Module 9 — Simulation de vente et évaluation finale des acquis (3 h)

Méthodes et moyens pédagogiques

- **Méthodes** : expositive, démonstrative, interrogative et applicative
- **Moyens** : Salle de formation équipée et espace d'accueil simulé ; fiches produits, scénarios clients et grille d'observation ; démonstrations, jeux de rôle et exercices de reformulation ; études de situations réelles et débriefings

Modalités d'évaluation

- **Avant** : questionnaire d'évaluation des besoins et test de positionnement
- **Pendant** : QCM de fin de journée (J1, J2, J3) et grille d'acquisition des compétences
- **Fin de formation** : QCM final, évaluation pratique (simulation complète d'accueil et de vente, de la découverte du besoin à la prise de congé, avec argumentation, vente additionnelle et traitement d'une objection ou d'une réclamation) notée sur grille d'évaluation et test de positionnement de sortie ; bilan à chaud
- **Après** : bilan à froid à 3 mois et questionnaire de satisfaction de l'entreprise ou du financeur

FORMAKA

61 rue du Four Défait 95200 SARCELLES

SIRET : 94072686200011 - Numéro de déclaration d'activité 11950931695

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Mis à jour le 01/01/2026 V1