

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

1. Présentation du centre

FORMAKA est un organisme de formation professionnelle continue certifié Qualiopi (certificat n° CW202511-5610, valable jusqu'au 10/06/2028) au titre de la catégorie « actions de formation », spécialisé dans l'accompagnement des adultes pour le développement de leurs compétences.

Indicateurs de résultats FORMAKA (toutes formations, au 07/10/2026) : 37 stagiaires formés — taux de réussite (atteinte des objectifs) : 100 % — taux de satisfaction : 90 %.

2. Publics visés et prérequis

Publics visés

- 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

3. 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

4. Aptitudes et compétences visées

- Accueillir le client de manière professionnelle
- Identifier les besoins par l'écoute active
- Argumenter et proposer une vente additionnelle
- Traiter les objections et les réclamations
- Contribuer à la fidélisation de la clientèle

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



5. Modalités d'évaluation

- **Avant la formation** : questionnaire d'évaluation des besoins et test de positionnement
- **Pendant la formation** : QCM de fin de journée (J1, J2 et J3), exercices, études de cas et mises en situation
- **Suivi des acquis** : grille d'acquisition des compétences renseignée par le formateur tout au long de la formation
- **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
- **Critères de réussite** : QCM validés à partir de 75 % de bonnes réponses ; épreuve pratique réussie à partir de 60 % des points
- **Satisfaction** : bilan à chaud en fin de formation, bilan à froid à 3 mois auprès du stagiaire et questionnaire de satisfaction adressé à l'entreprise ou au financeur
- **Assiduité** : feuille d'émargement signée par demi-journée par le stagiaire et le formateur
- **Sanction** : attestation de fin de formation (article L.6353-1 du Code du travail) et certificat de réalisation

6. Méthodes pédagogiques et moyens utilisés

Méthodes pédagogiques

- **Expositive** : apports théoriques et réglementaires structurés
- **Démonstrative** : démonstrations réalisées par le formateur
- **Interrogative** : questionnement et échanges avec les stagiaires
- **Applicative** : exercices, études de cas et mises en situation professionnelles
- **Adaptation à l'effectif** : avec un seul stagiaire, les travaux de groupe et les mises en situation en binôme sont réalisés avec le formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- 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

7. Modalités d'accès

- Prise de contact par téléphone, par mail ou via le site internet
- Envoi du questionnaire d'évaluation des besoins et du programme de formation

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



- Après analyse des besoins et validation des objectifs, confirmation de l'inscription et envoi de la convention de formation

Formation organisée sur devis signé (inter ou intra-entreprise).

8. Délai d'accès

- De 4 jours à 1 mois entre la demande et le démarrage de la formation, selon le calendrier convenu avec l'entreprise et la disponibilité du formateur

9. Durée de la formation

- 21 heures réparties sur 3 jours de 7 heures
- Modalité : présentiel, en inter ou intra-entreprise
- Effectif : de 1 à 10 stagiaires
- Lieu : précisé dans la convention et la convocation

10. Tarif de la formation

- 500,00 € HT par participant
- Exonération de TVA en application de l'article 261-4-4° a du Code général des impôts
- Financement possible par un OPCO, sous réserve d'une demande de prise en charge déposée avant le début de la formation

11. Débouchés professionnels

- Métiers de l'accueil, de la vente et du conseil clientèle
- Postes de vendeur, conseiller de vente ou responsable de point de vente
- Commerce de détail, distribution et services à la clientèle
- Fonctions de relation client dans tout secteur d'activité

12. Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap : contactez-nous pour étudier ensemble les aménagements possibles
- Référent handicap : KAREMAN Philippe
- Contact : 07-66-60-22-48 — contactformaka@gmail.com
- Délai de réponse : 24 à 48 heures (jours ouvrés)

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



13. Déroulé pédagogique de la formation

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

Module 1 — Comprendre le rôle de l'accueil (2 h)

- Recueillir les attentes des participants et présenter le déroulé et les modalités d'évaluation
- Identifier le rôle de l'accueil dans l'image et la performance de l'entreprise
- Adopter une présentation, une posture et un langage professionnels

Module 2 — Prendre contact et identifier la demande (2 h)

- Prendre contact en face-à-face, au téléphone et par écrit
- Identifier la demande du client et la reformuler

Module 3 — S'entraîner à l'accueil client (3 h)

- Mise en situation : accueil d'un client connu
- Mise en situation : accueil d'un nouveau client
- Mise en situation : accueil d'un client indécis
- QCM de fin de journée (J1)

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

Module 4 — Structurer l'entretien de vente (2 h)

- Dérouler les étapes de l'entretien : contact, découverte, proposition, argumentation, conclusion
- Utiliser le questionnement ouvert et fermé et repérer les signaux d'achat

Module 5 — Construire son argumentaire (2 h)

- Construire un argumentaire bénéfices/preuves adapté au profil du client
- Proposer une vente additionnelle ou complémentaire avec éthique professionnelle

Module 6 — Mettre en pratique son argumentaire (3 h)

- Construire un argumentaire sur une offre réelle
- S'entraîner à présenter son argumentaire face à un client simulé
- QCM de fin de journée (J2)

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

Module 7 — Comprendre et traiter les objections (2 h)

- Identifier l'origine des objections : prix, délai, besoin, comparaison, hésitation
- Appliquer la méthode de traitement : écouter, questionner, répondre, vérifier

Module 8 — Gérer une réclamation et fidéliser (2 h)

- Gérer une réclamation en préservant la relation commerciale

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



- Organiser le suivi après-vente et la satisfaction client

Module 9 — Simulation de vente et évaluation finale des acquis (3 h)

- Préparer sa simulation : choix de l'offre, du profil client et de l'argumentaire
- QCM de fin de journée (J3), QCM final portant sur l'ensemble de la formation et test de positionnement de sortie
- 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
- Bilan à chaud, synthèse et remise des attestations de fin de formation

Profil du 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 et référent pédagogique

KAREMAN Philippe, Directeur Général et référent pédagogique — contactformaka@gmail.com — 07-66-60-22-48

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