

# REUSSIR L'ACCUEIL COMMERCIAL



## Public

Responsable de rayon,  
Conseillère de vente,  
Personnel de vente



## Objectifs

Développer un accueil professionnel afin de favoriser les ventes de l'entreprise et véhiculer une image professionnelle de l'entreprise.

Etre plus à l'aise dans ses relations clientèle

Acquérir les bons réflexes d'un accueil réussi



## Formateur

Formation:

Ecole de commerce ISCA Paris  
Formateur ISTA en Techniques de vente

Expériences professionnelles :  
Gérant chargé de la direction commerciale et du développement d'une SARL  
Directeur d'une société de Marketing téléphonique  
Commercial en marketing  
Agent commercial (Assurances)



## Programme

### 1. L'accueil commercial

L'accueil

Le contexte de l'accueil

Qui accueillons nous ?

But de l'accueil

Le moment

Les moyens de réussir son accueil

Les méthodes

Pour faciliter votre action, quoi faire ?

Pour éviter les difficultés, comment faire ?

Les petits plus qui nous démarquent

### 2. L'accueil physique

Attirer l'attention

Susciter l'intérêt

Etre accueillant : Chaleur, sympathie, intérêt

Sans envahir, être présent et observer : Un détail peut vous aider...

Savoir habilement faire connaissance

Ecouter très attentivement tout ce qui vous est dit

Utiliser le dialogue

Les petits plus pour être efficace en accueil physique

En cas de dysfonctionnement (d'insatisfaction)

### 3. Simulations

Accueil physique

Accueil téléphonique

Debriefing individuel avec évaluation personnalisée



## Les plus

De nombreux entraînements pratiques et mises en situation



## Durée et lieu

2 jours  
ISTA Mulhouse



## Coût

1 000 Euros HT  
Intra : nous consulter



## Contact

Thierry BIMBOES  
thierry.bimboes@ista-bs.fr