



La Filière Commerce Distribution de l'IFA propose des modules de formation...

## Vente

### Les objectifs

- ✓ Conduire un processus de vente
- ✓ Maîtriser la relation avec la clientèle dans le cadre de la politique commerciale de l'univers marchand

### Le contenu

- ✓ Les différentes typologies de clients
- ✓ Le processus d'achat et les motivations d'achat
- ✓ L'entretien de vente :
  - L'accueil
  - Les attentes et besoins du client
  - La sélection et la proposition de produits
  - L'argumentation
  - Le traitement des objections
  - La conclusion de l'entretien de vente
  - La vente additionnelle
- ✓ Le suivi de la vente et la fidélisation de la clientèle
- ✓ Le traitement des réclamations
- ✓ L'analyse des simulations d'entretiens et les critères de progrès

### La durée

35 heures réparties en ½ journées

Dates : 22/11/2011 (matin), 28/11/2011 (matin), 12/12/2011 (après-midi), 13/12/2011 (matin), 9/01/2012 (matin), 5/03/2012 (matin), 19/03/2012 (après-midi), 26/03/2012 (matin), 9/05/2012 (matin), 21/05/2012 (matin)

### Contacts

**IFA/CEFE MARCEL SAUVAGE – Filière Commerce / Distribution – Mme AUBER**  
B. P. 256 – 11 Rue du Tronquet – 76825 Mont Saint Aignan Cedex  
Tél : 02.35.52.85.44 / 02.35.52.85.00