



**Chambre de Métiers  
et de l'Artisanat**

**Moselle**

## **Optimiser les ventes**

### **Objectifs de la formation**

- Développer les compétences commerciales du personnel assurant la vente
- Favoriser l'accueil et la fidélisation de la clientèle
- Améliorer la présentation et la disposition des produits

### **Contenu de la formation**

- Comprendre les étapes de la relation commerciale
- Proposer un « service client » pour développer les ventes
- Argumenter et convaincre
- Développer son empathie avec le client pour le fidéliser

### **Public, pré-requis**

- Personnel chargé de la vente
- Pas de pré-requis nécessaire

### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- La formation intègre des apports théoriques et des mises en situation pratiques
- La formation est organisée sur 3 jours dissociés : 2 journées et 1 journée. La dernière journée permet de faire un point sur les acquis et d'apporter les ajustements nécessaires

### **Durée et coût de la formation**

- Durée : 21 heures
- Coût total de la formation tout public : 525 euros

### **Dispositions pratiques de la formation**

- Lieu : à définir
- Date : à définir
- Horaires :
- Effectif maximum : 15 auditeurs

### **Contact**

#### [Service Clients](#)

Téléphone : 0820 857 057 (prix d'un appel local)

Télécopie : 03 87 62 71 25

E-mail : [serviceclient@cm-moselle.fr](mailto:serviceclient@cm-moselle.fr)



Code E/FC/TC/3/C

11/2009

Page 1 sur 1