



FORMEZ VOUS



AVEC LES ENTREPRENEUR.E.S

DE CO-ACTIONS !

## Relation client et vente

### OBJECTIFS

#### Objectif

Prendre conscience de la relation client et de son impact

#### Objectifs opérationnels

- Identifier les enjeux de la relation au client
- Améliorer sa prise de parole en public

### MODALITE ET METHODES PEDAGOGIQUES

Modalité                      Présentiel

#### Méthode pédagogique

- **Principalement active** permettant au stagiaire d'être acteur dans ses apprentissages : animation de groupe en s'appuyant sur divers outils pédagogiques et ludiques favorisant la circulation de la parole.

Supports                      photolangage, exercices, mise en pratique / Jeux de rôle, Théâtre forum, livret stagiaire.

### CONTENU PEDAGOGIQUE

#### J1

9h00 à 12h00

Présentation de la formation et recueil des attentes des stagiaires

- Les attentes du client
- La posture de vendeur

13h00 à 16h00

- Les valeurs de l'ESAT
- La communication verbale et non verbale (écoute active, questionnement, reformulation)

#### J2

9h00 à 12h00

- Identifier les caractéristiques de sa voix et apprendre à la maîtriser
  - Placer sa voix, trouver son rythme, son débit
  - Travail sur la prononciation
  - Utilisation du silence

13h00 à 16h00

- Gestion de la vente : identifier les besoins du client, prise en charge, négociation
- Sa posture chez le client à domicile

## CONDITION D'ACCES

**Public**      Travailleurs handicapés en ESAT, salariés en insertion

**Participants**      De 5 à 10 personnes

**Prérequis**      Aucun

## EVALUATION et VALIDATION

### Evaluation :

- Recueil des attentes à l'entrée en formation permet d'adapter les ressources pédagogiques et le déroulement du parcours de formation.
- Test d'acquisition des compétences par quiz au début et fin de formation
- Évaluation qualitative à chaud en fin de formation
- Évaluation à froid de la formation en situation de travail après 3 mois

**Validation :** Certificat de réalisation

## MODALITES PRATIQUES

**Durée**                      12 heures sur 2 jours

**Lieu et dates**              Lieu et dates définis avec le commanditaire

**Délai d'accessibilité**      Formation sur demande en intra dans les structures

## FORMATRICE

**Formatrice**      Christine DENIBAUD, formatrice spécialisée dans le public en insertion et handicap

## TARIF

**Tarif**                      1 280 euros



### Contact :

Retrouvez toutes les dates de nos formations sur notre site web et inscrivez-vous : <http://co-actions.coop/co-actions/agenda/>  
+ d'info : [formation@co-actions.coop](mailto:formation@co-actions.coop)

Christine Denibaud, Responsable de la formation et référente Handicap / 06 19 88 67 68  
Céline Cabrignac, Coordinatrice de la formation interne pour les entrepreneurs de Co-Actions / 06.83.53.35.61