



CATALOGUE

COMMERCE

2023-2024



✉ contact.mabformations@gmail.com

☎ 09 87 38 20 85

🖱 mabformations.com



APPROCHE COMMERCIALE DE A A Z

CO 01

Durée: 14.00 heures
(2.00 jours)

Profils des stagiaires :

- Conseillers commerciaux

Prérequis :

- Aucun

PRIX : 500.00 € par jour

Objectifs pédagogiques

- Retracer l'ensemble du processus d'achat et de la réflexion commerciale
- Construire ses outils commerciaux

Contenu de la formation

- La communication verbale et non verbale
- Méthode de suivi des prospects
- Organiser son rendez-vous commercial et le préparer
- Optimiser sa communication relationnelle
- Découvrir les notions de PNL
- Aborder les méthodes de prospection
- La négociation en 8 étapes segmentées
- Comment traiter des objections
- Plan de questionnement
- Réaliser un argumentaire CAP / Couleurs
- Méthode AIH
- Les 4 C
- Le CQQCOQP
- Les 15 notions essentielles du commercial

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Aurore DOBIGNY

LFA - MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: contact.mabformations@gmail.com

Tel: +33987382085



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH



TECHNIQUES DE VENTE ET ACCUEIL CLIENT

CO 02

Durée: 14.00 heures
(2.00 jours)

Profils des stagiaires :

Prérequis :

- Aucun

PRIX : 500.00 € par jour

Objectifs pédagogiques

- Aborder les bases des styles de technique de vente
- Construire ses outils commerciaux

Contenu de la formation

- JOUR 1
 - Communication verbale et non verbale
 - Les qualités commerciales
 - Aborder la question prix
 - Optimiser sa communication relationnelle
 - Notions de PNL
 - Négociation
 - Les atouts clefs du négociateur
 - Traitement des objections
 - Plan de questionnement
- JOUR 2
 - Phrase d'accroche
 - Démonstration
 - Vente additionnelle
 - Merchandising
 - Mise en situation

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Aurore DOBIGNY

LFA - MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: contact.mabformations@gmail.com

Tel: +33987382085



Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH



PROSPECTION TELEPHONIQUE

CO 03

Durée: 14.00 heures
(2.00 jours)

Profils des stagiaires :

- Tout public

Prérequis :

- Aucun

PRIX : 500.00 € par jour

Objectifs pédagogiques

- Prospection physique
- Maîtrise du téléphone
- Élément de marketing direct
- Le suivi des prospects

Contenu de la formation

- L'identification des cibles
- Être connu et reconnu
- Définir et analyser un secteur de prospection détaillé
- Les techniques et outils
- La préparation physique et mentale
- Recherche d'outils adaptés
- La relation client en situation de prospection
- Créer l'empathie
- Rechercher les informations pertinentes

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Aurore DOBIGNY

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.

LFA - MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: contact.mabformations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH



SAVOIR ÊTRE COMMERCIAL

CO 04

Durée: 7.00 heures
(1.00 jours)

Profils des stagiaires :

- Tout public

Prérequis :

- Aucun

PRIX : 500.00 € par jour

Objectifs pédagogiques

- Adopter le bon comportement commercial et les bonnes règles commerciales

Contenu de la formation

- Adopter un comportement professionnel
 - Réussir la première impression
 - Prendre conscience de l'importance de la communication non-verbale
- Décoder l'image de l'entreprise
 - Les codes de l'entreprise et de son secteur
 - La culture commerciale
 - Le style vestimentaire
- S'intégrer dans une équipe
 - Comprendre le fonctionnement, les règles et usages
 - Les relations avec la hiérarchie
- Maîtriser les règles du savoir-vivre professionnel au quotidien
 - Les règles incontournables du savoir-vivre
 - Les règles de politesse et les expressions appropriées à chaque circonstance.
 - Tutoyer ou vouvoyer ? Adopter la bonne distance
- Être à l'aise dans les situations inhabituelles
 - S'adresser à des interlocuteurs VIP
- Savoir gérer les situations embarrassantes
 - Éviter les impairs, les rattraper s'ils se sont produits
 - Présenter et recevoir des excuses
- Communiquer avec des partenaires étrangers
- Technologies et savoir-vivre

LFA - MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: contact.mabformations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Les bons usages de la messagerie
- Le savoir-vivre au téléphone
- L'utilisation du téléphone portable dans une entreprise.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Aurore DOBIGNY

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH

BIEN ACCUEILLIR SES CLIENTS

CO 05

Durée: 7.00 heures
(1.00 jours)

Profils des stagiaires :

- Personnel de caisse

Prérequis :

- Aucun

PRIX : 500.00 € par jour

Objectifs pédagogiques

- Transmettre par la qualité de l'accueil en caisse, l'image d'un établissement orienté vers la satisfaction client.
- Connaître et appliquer la charte de l'accueil et donner une image positive de son établissement
- Adopter les bons comportements, les bons réflexes et adapter son action à chaque phase du passage en caisse
- Être capable de gérer les tensions, les situations et les clients difficiles
- Ressentir le stress, l'éviter et/ou le désamorcer
- Identifier les méthodes de gestion de ses émotions et savoir s'affirmer dans le respect de l'autre

Contenu de la formation

- L'accueil : un métier
 - Les fondamentaux de la communication
 - Accueil : première image d'un établissement
- Le client en caisse
 - La typologie de clients
 - Qu'est-ce qu'un client satisfait
 - Les exigences du client, la Charte de l'enseigne
- Savoir accueillir un client en caisse
 - Organiser l'espace
 - Les attitudes à adopter
 - La communication verbale : la voix, le langage, les mots à ne pas dire...
 - La communication non verbale : l'attitude et les gestes

LFA - MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: contact.mabformations@gmail.com

Tel: +33987382085



- L'écoute
- Les premiers mots d'accueil
- Les derniers mots : la prise de congé
- L'écoute, l'information, le conseil
- Gérer les situations d'attente
- Faire face à des situations délicates
 - Gérer les priorités
 - Téléphone (visiteurs, demandes internes, ...)
 - Typologie des interlocuteurs (bavards, inquiets, agressifs, impatient, les impolis)

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Aurore DOBIGNY

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH



LA RELATION CLIENT, AGIR SUR LA QUALITE ET LA SATISFACTION CLIENT

CO 06

Durée: 7.00 heures
(1.00 jours)

Profils des stagiaires :

- Cette formation s'adresse aux personnes souhaitant améliorer leur relation client

Prérequis :

- Aucun

PRIX : 500.00 € par jour

Objectifs pédagogiques

- L'objectif principal de cette formation est de transmettre par la relation, l'image d'un établissement orienté vers la satisfaction client.
- Comprendre les enjeux de la qualité de la relation avec le client
- Offrir à chaque client un comportement adapté à sa demande
- Donner une image positive de son entreprise

Contenu de la formation

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client
- L'image
- Le chiffre d'affaires
- La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
- Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
- Écoute : établir le contact et favoriser la confiance
- Détecter les attentes du client
- Mettre en valeur une solution
- Accepter critiques et objections
- Gestion des réclamations et insatisfactions
- Faire face aux situations délicates :
 - Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
 - Faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi, ...

LFA - MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: contact.mabformations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Savoir refuser en préservant la relation
- Gérer un incident, une insatisfaction
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention
- Analyse et étude de cas, mise en situation avec le cas de clients difficiles

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Aurore DOBIGNY

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH