GROUPE SANEJO

« Maîtriser les bases de l'accueil et de la vente conseil »

Parcours concourant au développement des compétences

Action de formation réalisée selon les articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du travail

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE VISÉS

A l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité de :

- Comprendre les attentes et les exigences de l'entreprise en matière d'accueil et de conseil client
- Permettre aux équipes de vente :
- De comprendre et de s'adapter au contexte commercial actuel
- De découvrir la relation de vente de manière synthétique
- De mesurer l'importance de la réussite de chaque étape
- D'identifier les comportements adaptés pour chacune d'entre elles
- D'avoir les clés afin de les traduire sur le terrain

PUBLIC VISÉ

Toute personne de l'équipe en relation client en face à face.

DURÉE ET ORGANISATION

- L'action se déroulera en présentiel
- Dates de formation : précisées dans la convention et la convocation
- Durée : 1 journée de 7 heures
- Horaires de formation : de 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30
- Lieu de la formation : siège social à Bouaye ou boutique du réseau, précisé sur la convocation
- Nombre de participants : 10 au maximum par session
- Cette formation est non certifiante et donne lieu à une Attestation /Certification de réalisation.

A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation. Aussi si vous rencontrez une quelconque difficulté nous vous remercions de contacter directement notre référent : Amandine Landurein amandine.landurein@sanejo.fr

TARIF

- Tarif : sur demande
- Nos formations sont éligibles à une prise en charge par votre opérateur de compétences

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Inscription à la demande de l'employeur, auprès de la responsable de l'organisme de formation. Un questionnaire de positionnement est adressé au stagiaire une semaine avant la formation.

CONTACT

Pour toute demande d'inscription ou d'information : Amandine LANDUREIN, responsable de l'organisme de formation : amandine.landurein@sanejo.fr — 02 49 62 57 92

PRÉREQUIS

- Occuper une fonction en lien avec le thème de la formation
- Être capable de s'exprimer en français à l'oral et à l'écrit

DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

Délai d'accès : environ 2 mois entre la demande et l'entrée en formation, le temps d'instruire la prise en charge par l'opérateur de compétences.

INDICATEURS DE RÉSULTATS

En 2025, l'école de formation de Groupe Sanejo a formé 42 stagiaires pour 679 heures de formation.

La note globale de satisfaction attribuée par les stagiaires est de 8,97 sur 10, et 93,9 % d'entre eux se déclarent satisfaits. Taux de retour des questionnaires : 97 %.

FORMATRICE

La formation est assurée par l'une des responsables réseau, formatrices de Groupe Sanejo, désignée dans la convention de formation.

CONTENU DE LA FORMATION

Apprendre à valoriser son image de marque par un accueil personnalisé et de proximité

- **Soigner la présentation de son magasin :**

- Comment donner envie d'entrer ?
- Quels sont les témoignages visibles de l'image de mon entreprise ?

- **Avoir un accueil humain irréprochable :**

- Comment donner envie de rester ?
- Quelle posture est recherchée par mes clients ?

Maîtriser les techniques de vente

- **Détailler les différentes étapes d'une vente :**

- L'accroche
- Le questionnement
- La reformulation
- L'argumentation
- L'enchaînement des ventes
- La prise de congé

- **Connaître parfaitement son produit :**

- Réaliser des fiches-produits
- Déterminer les produits « phares » de l'entreprise
- Donner du sens aux produits mis en vente

- **Adapter sa vente au flux client :**

- Un flux important : la gestion multi-clients
- Un flux modéré : la vente additionnelle et la vente complémentaire

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES UTILISES

- Chaque stagiaire réalise un test de positionnement individuel sur ses connaissances
- Cette formation est participative et interactive
- Des exercices pratiques (jeux de rôles, mises en situation…) sont organisés

- Les expériences sont mises en commun et sont observées et débriefées en groupe avec les formatrices
- Une évaluation progressive des acquis se fait étape par étape avec validation par les formatrices

MATÉRIEL UTILISÉ EN FORMATION

- Les formatrices utilisent un vidéoprojecteur et un ordinateur portable pour projeter les apports
- La salle de formation dispose d'un Paperboard utilisé pour la mise en commun des travaux de groupes
- Un support de formation est fourni à chaque participant
- Des observations en groupe sont réalisées avec débriefing des formatrices
- Des exercices individuels et en groupe sont pratiqués
- Des post-it de couleurs sont utilisés pour réaliser certains travaux en groupes
- Un questionnaire individuel de satisfaction à chaud sera rempli par les participants à l'issue de la formation

SUIVI ET ÉVALUATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

- Chaque stagiaire est invité à compléter un questionnaire de positionnement en amont de la formation
- Des exercices sont réalisés en continu durant la formation
- Un tour de table est effectué en fin de journée avec les participants
- Un questionnaire d'évaluation du stage est rédigé en fin de stage par chaque participant
- Chaque participant est invité, à l'issue de la formation, à inscrire les objectifs qu'il compte mettre en œuvre
- Un plan d'actions individuel est validé avec les formatrices
- Une feuille d'émargement est signée par les stagiaires et les formatrices par demi-journée de formation
- Un entretien téléphonique ou de suivi en boutique est organisé dans les 3 mois suivant la formation pour évaluer si les objectifs individuels ont été mis en œuvre.

SANCTION DE LA FORMATION

Un certificat de réalisation avec atteinte des objectifs est remis à chaque stagiaire.

DOCUMENTS CONTRACTUELS FOURNIS

Toutes les actions de formations dispensées par GROUPE SANEJO font l'objet d'une convention de formation.
Tout document contractuel est accompagné de la fiche descriptive de l'action de formation, du règlement intérieur de la formation, du devis détaillé et complet et de l'attestation d'informations préalable à l'inscription du stagiaire.