



# RELATION CLIENT EN SITUATION DE VENTE

## Accueillir et communiquer dans les lieux de vente

### OBJECTIFS

- Mettre en scène la salle de vente
- Adopter une posture d'accueil-vente face au client et une communication adaptée
- Se protéger et gérer les situations difficiles avec les clients

### PROGRAMME

- Du don à la vente, transmission des valeurs d'Emmaüs
- Différents profils de clients et leurs attentes
- Point clés d'un espace de vente
- Communication en magasin et situations difficiles (gestion des émotions, négociations, etc.)

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Formation en présentiel, en immersion dans un espace de vente
- Alternance entre apports théoriques et pratiques, mises en situation, jeux de rôles
- Remise d'un livret pédagogique

### ÉVALUATION

- Validation et évaluation des acquis tout au long de la formation :  
synthèse orale, reformulation, mise en situation
- Définition d'axes de travail personnel
- Questionnaire d'évaluation à chaud
- Remise d'une attestation de fin de formation

#### PUBLIC

Tout·e acteur ou actrice du Mouvement en situation d'accueil-vente

#### PRÉ-REQUIS

- Avoir l'équivalent d'un niveau A2 Langue française
- La participation de deux personnes par groupe est recommandée

#### DURÉE

2 jours en présentiel  
(14 heures)

#### NOMBRE DE STAGIAIRES

De 6 à 12 stagiaires maximum

#### TARIF

##### Inter groupes (cf. CGV)

Prise en charge par Emmaüs France des frais pédagogiques et repas du midi.  
Réservations et frais annexes à la charge des groupes : hébergement, transports, repas du soir.

#### FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Gestes et postures
- Ateliers du MAD
- Formations sur le textile, livres, jeux/jouets



**DATES, LIEUX,  
INSCRIPTION EN LIGNE**