

# **Développer** les ventes et **fidéliser** la clientèle

# Développer le ventes et fidéliser la clientèle

**Description :** Cette formation vous permet d'acquérir des outils concrets pour optimiser vos ventes et fidéliser durablement votre clientèle. Elle va bien au-delà des techniques de vente classiques, en intégrant des leviers stratégiques : l'augmentation du panier moyen, la montée en gamme et la transformation de chaque interaction en opportunité de fidélisation.

Dans un environnement où les clients sont de plus en plus informés, comparent les offres et attendent un conseil personnalisé, savoir vendre ne suffit plus : il faut savoir comprendre. Vous apprendrez à découvrir les leviers psychologiques du client, à identifier ses motivations réelles grâce à l'écoute active et au questionnement, puis à adapter votre discours commercial pour répondre précisément à ses attentes. Vous travaillerez également la conclusion de la vente : repérer les signaux d'achat, lever les hésitations et sécuriser la transaction avec des techniques de closing adaptées et naturelles.

La formation s'intéresse aussi à ce qui se passe après la vente. Un suivi personnalisé, des conseils adaptés et des offres ciblées transforment un achat ponctuel en relation durable : un client satisfait revient, recommande votre établissement et devient un véritable prescripteur. Vous saurez ainsi maximiser chaque transaction, valoriser votre offre et construire une stratégie commerciale pérenne.

Conçue pour s'adapter à tous les secteurs, elle vous aide à améliorer votre performance commerciale, à créer une expérience client engageante et à instaurer une relation de confiance propice à la fidélité et à la rentabilité. Grâce à des mises en situation inspirées de votre quotidien, vous repartez avec des méthodes immédiatement applicables dans votre activité.

**Le public concerné :** Commerçants et responsables de point de vente ; Vendeurs et conseillers commerciaux ; Managers de rayon ; Entrepreneurs et indépendants du secteur B to C

**Les prérequis :** Pas de prérequis.

**Les objectifs :**

- ✓ Augmenter le panier moyen et monter en gamme
- ✓ Conclure les ventes avec aisance
- ✓ Fidéliser durablement la clientèle

**La durée :** 7 heures (une journée), modulable sur demande jusqu'à 14 heures.

**Le délai d'accès :** 3 semaines à compter de la réception de la demande.



AZUR ACTION, 26 Avenue des Acacias, 06500 Menton - SIRET : 934 787 714 00013 - R.C.S de Nice
Société par actions simplifiée (Société à associé unique) au capital de 5 000,00 Euros.
Déclaration d'activité n° : 93061152406 enregistrée auprès du préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
(Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)
contact@azuraction.fr - 09 88 34 81 10– www.azuraction.fr

## Le programme :

- ✓ Instaurer la confiance et structurer la vente : créer un climat de confiance dès le premier échange, maîtriser les étapes clés de la vente, de l'accueil à la conclusion, et guider naturellement le client vers l'achat.
- ✓ Comprendre le besoin du client : utiliser l'écoute active et poser les bonnes questions pour cerner les attentes et les motivations, puis adapter son discours.
- ✓ Conclure efficacement : repérer les signaux d'achat et utiliser des techniques de closing adaptées pour lever les doutes et sécuriser la transaction.
- ✓ Fidéliser après la vente : assurer un suivi personnalisé (remerciements, conseils, offres ciblées). Un client satisfait revient et devient prescripteur.

**L'accessibilité :** Pour toute demande liée à une situation de handicap, contacter notre référente handicap, Céline Villain (contact@azuraction.fr – 09.88.34.8110), afin d'adapter les modalités pédagogiques et techniques. Cette référente est également notre interlocutrice pour la prévention et le traitement des violences sexistes et sexuelles, du harcèlement et des discriminations.

## Les moyens pédagogiques et techniques :

- ✓ Formation en présentiel (distanciel possible sur demande, avec émargement électronique et suivi de la participation effective de chaque stagiaire).
- ✓ Méthode pédagogique adaptée en fonction des besoins et des stagiaires.
- ✓ L'intervenant utilisera son ordinateur et son vidéoprojecteur si besoin.
- ✓ Formation réalisable dans les locaux de l'entreprise ou dans des locaux à proximité de l'entreprise.

**Notre engagement qualité :** Chez AZUR ACTION, la qualité de nos formations est au cœur de notre engagement. Notre organisme est certifié Qualiopi (certification délivrée par Qualitia). La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'actions suivante : actions de formation. Nous faisons intervenir exclusivement un formateur qualifié, expert dans son domaine.

## Les dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats :

- ✓ Feuille de présence.
- ✓ QCM en début et fin de formation pour mesurer les acquisitions.
- ✓ Mise en pratique, quiz, jeux, ateliers réflexifs et tout autre dispositif jugé pertinent peuvent être mis en place.


AZUR ACTION, 26 Avenue des Acacias, 06500 Menton - SIRET : 934 787 714 00013 - R.C.S de Nice
Société par actions simplifiée (Société à associé unique) au capital de 5 000,00 Euros.
Déclaration d'activité n° : 93061152406 enregistrée auprès du préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
(Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)
contact@azuraction.fr - 09 88 34 81 10– www.azuraction.fr

**Nature de la formation :** Formation non certifiante : elle ne délivre ni certification, ni diplôme. Un certificat de réalisation est remis à chaque stagiaire en fin de formation.
Ce format court et sur mesure nous permet d'adapter le contenu aux réalités de votre entreprise et de vous offrir des compétences immédiatement opérationnelles, dans le cadre de votre plan de développement des compétences.

## Les tarifs :

- ✓ Formation individuelle ou pour 2 personnes : Tarifs sur demande – contactez-nous pour une offre personnalisée !
- ✓ 3 stagiaires : 339 € net par stagiaire (TVA non applicable, art. 261-4-4° a du CGI).
- ✓ Vous souhaitez former plus de 3 personnes ? Contactez-nous afin d'étudier ensemble des conditions adaptées à vos besoins !

**Le financement :** Cette formation peut être financée directement par votre entreprise, par votre OPCO (salariés) ou par votre fonds d'assurance formation (travailleurs non salariés), sous réserve d'accord de prise en charge. Elle n'est pas éligible au CPF.

## Indicateurs qualité :

- ✓ Formation nouvelle, pas encore dispensée : aucune évaluation disponible à ce jour. Les indicateurs de résultats (satisfaction et recommandation) seront publiés après les premières sessions, avec leur mode de calcul.

**Contactez-nous : contact@azuraction.fr – 09 88 34 81 10**
*Mise à jour : 21/10/2026*


AZUR ACTION, 26 Avenue des Acacias, 06500 Menton - SIRET : 934 787 714 00013 - R.C.S de Nice
Société par actions simplifiée (Société à associé unique) au capital de 5 000,00 Euros.
Déclaration d'activité n° : 93061152406 enregistrée auprès du préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
(Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)
contact@azuraction.fr - 09 88 34 81 10– www.azuraction.fr