



Vente et Commerce



PUBLIC et PREREQUIS :

Professionnels ayant validé un niveau A1 lors du test de positionnement.

DURÉE :

De 20h à 80h de formation (+ accès à la plateforme GLOBAL EXAM pendant 6 mois **en option**).

LIEU :

À Béziers et/ou en visioconférence.

DATES ET HORAIRES :

À définir.

TARIF :

Nous consulter.

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Accompagner le client de son arrivé à son départ.
- Répondre à ses besoins et vendre ses produits.

CONTENU :

- Découvrir les besoins du client et le conseiller.
- Présenter son entreprise et ses produits.
- Répondre au téléphone et rédiger des emails.
- Gérer les réclamations et traiter les objections.
- Négocier et gérer les encaissements.
- Mesurer la satisfaction client.

MÉTHODE ET MOYEN PÉDAGOGIQUE :

- Cours en individuel ou en mini-groupe avec des formateurs compétents et diplômés.
- 60% de pratique et 40% de théorie.
- Exercices pratiques et écoutes d'enregistrements (audio et vidéo) et mises en situation.
- **En option** : Accès à la plateforme 24h/24 et 7j/7 pendant 6 mois en complément de la formation.

SUIVI DE LA PROGRESSION :

Il sera demandé au stagiaire de passer :

- un entretien et un test de niveau avant toute inscription afin de choisir la formation adaptée.
- un test de mi-parcours afin de vérifier l'évolution des acquis.
- un test de fin de formation ou une certification professionnelle afin de déterminer le niveau de la personne en sortie de formation.

DÉLAI D'ACCÈS :

L'inscription s'effectue au minimum 15 jours avant le début de la formation.

◆ Dans le cadre du CPF : l'entrée en formation se fait sous 15 jours ouvrés conformément aux CGU de Mon compte formation (délai de rétractation légale).

Pour les personnes en situation de mobilité réduite, MB Langues adapte son fonctionnement ou réoriente la personne vers une structure plus adaptée afin de lui permettre de suivre une formation.

RESULTATS :

En fin de parcours, il sera remis au stagiaire :

- un certificat attestant de la complétion de la formation signé et tamponné par l'organisme
- un certificat attestant du résultat obtenu au test de fin de formation ou à la certification professionnelle

Interprétation des résultats : L'objectif de cette formation est de valider le niveau supérieur à celui obtenu lors du test de positionnement.