

PROGRAMME DE FORMATION

Vente en magasin et à distance

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0185	V2026-007	2 novembre 2026	Commerce, Marketing & Vente

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
18 h	Distanciel asynchrone (e-learning) · Présentiel	7 modules 19 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

Accueillir et découvrir les besoins et motivations du client en magasin, y compris lorsqu'il arrive informé par le site ou les avis en ligne.

Conseiller une solution adaptée par l'usage, proposer des ventes complémentaires utiles et répondre aux hésitations.

Conclure, encaisser et sécuriser la vente, et traiter une réclamation dans le respect des garanties légales.

Rendre l'espace de vente lisible et afficher prix, promotions et soldes conformément aux règles d'information du consommateur.

Conduire une vente par téléphone (voix, premiers instants, questionnement, argumentation sans voir le client) et la conclure à distance dans le respect du droit de la consommation : information précontractuelle, confirmation, rétractation, démarchage téléphonique.

Assurer la continuité du parcours client entre magasin, téléphone, messagerie et site, et répondre aux avis clients.

L'essentiel de la formation

Public visé

Conseillers de vente, vendeurs en magasin, téléconseillers et conseillers clientèle à distance, responsables de point de vente et toute personne qui vend à des particuliers, au comptoir comme par téléphone, messagerie ou visio.

Prérequis

Aucun prérequis de connaissances.

Une première expérience de contact avec la clientèle facilite les mises en situation ; un positionnement en début de parcours situe vos réflexes actuels.

Disposer d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone compatible

Disposer d'une connexion Internet stable

Posséder une adresse électronique personnelle

Maîtriser les usages numériques nécessaires à l'utilisation d'une plateforme de formation

Utiliser un navigateur Internet récent : Edge, Chrome, Firefox, Safari ou équivalent

Modalités et déroulement

Formation à distance, accessible en ligne. Un positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon part d'une mise en situation vidéo avec des personnages animés récurrents, puis fait pratiquer : ventes en magasin, appels et échanges par messagerie simulés à embranchements où le client réagit à chaque réplique, scénarios à décisions, études de cas et rédaction de documents. Chaque module se termine par une mise en situation professionnelle qui produit un livrable. Plus des deux tiers du temps de formation sont consacrés à la pratique. Accompagnement par un formateur par messagerie.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Démonstrations
- Études de cas
- Mises en situation
- Exercices d'application
- Travaux individuels
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme LMS
- Vidéos explicatives
- Supports téléchargeables
- Fiches de synthèse
- Quiz et exercices interactifs
- Modèles de documents
- Assistance technique
- Tutorat pédagogique

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; ventes et appels simulés notés sur le résultat et la méthode ; études de cas et documents vérifiés sur grille critériée ; quiz de module ; évaluation finale composée d'une vente en magasin simulée, d'un appel de vente à distance simulé et d'un questionnaire. Seuil de réussite interne : 70 % des critères des mises en situation.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Lorsque la formation prépare à une certification, le participant est présenté aux épreuves prévues par le certificateur, sous réserve de remplir les conditions requises. La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur ou du jury compétent et ne peut être garantie par WILL FORMATION.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, dialogues aussi disponibles en texte, navigation au clavier. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils).

Tarif de la formation

Prix : **1 190 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

7 modules, 19 leçons — durée totale 18 h.

01 Positionnement

1. Positionnement — votre profil de vendeur

02 Accueillir et découvrir le client en magasin

1. Réussir l'accueil en magasin
2. Découvrir les besoins et l'usage
3. Accueillir le client venu du site

03 Conseiller, argumenter et développer la vente

1. Présenter le produit par l'usage
2. Proposer les ventes complémentaires
3. Répondre aux hésitations du client

04 Conclure, encaisser et fidéliser en magasin

1. Conclure la vente au comptoir
2. Encaisser et sécuriser la vente
3. Traiter une réclamation en magasin

05 Rendre l'espace de vente lisible et afficher les prix

1. Rendre le rayon lisible et attractif
2. Afficher les prix sans erreur
3. Annoncer une promotion ou des soldes en règle

06 Vendre par téléphone

1. Placer sa voix et son langage
2. Réussir les premiers instants de l'appel
3. Questionner et argumenter sans voir le client

07 Conclure à distance dans le respect du client

1. Conclure une vente à distance en règle
2. Respecter les règles du démarchage téléphonique
3. Assurer la continuité entre les canaux