

E31 (CCF)

Activité 1 : Conseil et vente

Activités

- ↪ **Réalisation d'une veille informationnelle** sur les produits et/ou les services et les concurrents de l'entreprise dans laquelle vous êtes en stage
- ↪ **Prise de contact avec le client/accueil** : en face à face ou à distance (téléphone, réseaux sociaux, chat, site internet)
- ↪ **Présentation de l'entreprise** et/ou de ses produits et/ou de ses services
- ↪ **Vente/ conseil client** :
 - ✚ Découverte du client,
 - ✚ Identification et analyse des besoins du client, de ses motivations et de ses freins éventuels,
 - ✚ Présentation des produits et conseil d'une solution adaptée : produit et/ou service, service(s) associé(s)
 - ✚ Argumentation,
 - ✚ Traitement des objections,
 - ✚ Réalisation de vente(s) additionnelle(s),
 - ✚ Finalisation de la vente et encaissement
 - ✚ Livraison le cas échéant.

E32 (CCF)

Activité 2 : Suivi des ventes

Activités

- ↪ **Mise en place d'un service associé** (ex : livraison, retouche, crédit, extension de garantie...)
- ↪ **Traitement des retours et des réclamations** (ex : présentation et analyse de la procédure de traitement des retours ou de la gestion d'une réclamation (si vous avez participé à ces activités))
- ↪ **Collecte/remontée d'informations relatives à la satisfaction-client** (ex : réaliser et/ou analyser une enquête de satisfaction en ligne ou physique ; analyser des avis clients...)
- ↪ **Mesure et analyse de la satisfaction client**
- ↪ **Transmission des informations sur la satisfaction-client**
- ↪ **Proposition d'amélioration de la satisfaction-client**