

## PROGRAMME DE FORMATION

### INTITULÉ DE LA FORMATION : THOM 2

#### Vente THOM

##### 1. Objectifs du module

À la fin de la formation, les participants sont capables de :

- Identifier les besoins du client
- Argumenter pour valoriser un bijou
- Dépasser les attentes en proposant un bijou plus cher et plus de bijoux

##### 2. Public et pré requis

- **Taille des groupes : 15 participants maximum**
- Type de public : conseiller de vente ayant entre 8 mois et 12 mois d'ancienneté chez THOM  
Ces formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap avec un aménagement qui sera prévu à cet effet.
- Connaissances requises :
  - o Avoir visionné le module « La Découverte client»
  - o Avoir visionné le module «La Découverte Flash»
  - o Avoir visionné le module « L'argumentation »

##### 3. Modalités techniques et pédagogiques

- Supports et matériels utilisés :
- Post-it, feuille, stylo, marqueur, tableau, plan d'action
- Modalités pédagogiques :
- Théories, participatif et exercices
- Analyses, réflexions
- Mises en pratique, simulations, jeux de rôles
- Débrief, corrections et apports de l'animateur
- Plateforme interactive
- Intervenant :
- Formateurs internes et occasionnels

#### 4. Modalités de suivi, d'évaluation et de sanction

- Modalités de suivi : Feuilles de présence émargées par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- Modalités d'évaluation : Mises en situation, questionnaires papiers et/ou digitaux
- Modalités de sanction : Attestation de fin de formation individualisée mentionnant l'évaluation de la formation

#### 5. Modalité de déroulement

- Dates et lieux : À définir
- **Durée : 7 heures**
- **Horaires : 09h30 – 17h30 ou 10h00 – 18h00 à définir**
- Coût : À définir sur devis

#### 6. Contenu détaillé et séquencé de l'action

1. L'attitude et l'accueil THOM
  - a. Comprendre l'attitude à adopter pour satisfaire son client
  - b. Connaître les gestes métier de l'accueil
2. La prise de contact
  - a. Connaître les entrées en relation en fonction de la typologie de clients
3. La découverte client et la présentation du bijou
  - a. Identifier les besoins du client et proposer les bijoux correspondants
4. L'argumentation
  - a. Valoriser les bijoux proposés
5. Vendre plus et plus cher et conclure la vente
  - a. Dépasser les attentes du client en proposant un bijou plus cher et plus de bijoux