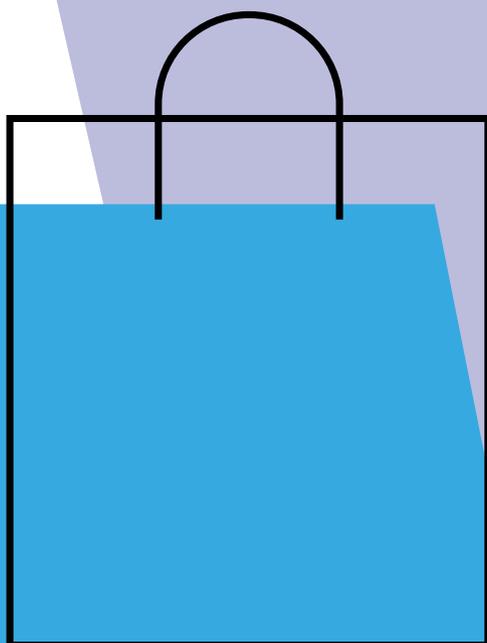
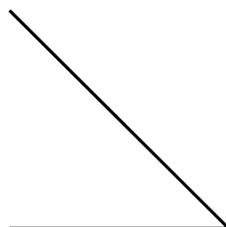


Programmes  
de formation



# Vente au détail

Job Day 2024



**LRF**  
www.retail.lu



**LUXEMBOURG  
CONFEDERATION**  
SERVICES • COMMERCE • TRANSPORT



**HOUSE OF  
TRAINING**



**Le paysage commercial se transforme, influencé par les nouvelles habitudes de consommation et l'essor de l'e-commerce, positionnant ainsi le secteur à une intersection critique.**

**La clé du succès réside désormais dans la capacité à offrir une expérience client remarquable, fondée sur une relation conseil solide.**

Il devient primordial d'optimiser votre équipe commerciale pour attirer de nouveaux clients et fidéliser ceux déjà acquis, constituant un avantage significatif pour se distinguer de vos concurrents et consolider votre image de marque.

Au-delà de l'acquisition de biens et services, la fonction d'acheteur joue un rôle pivot dans l'efficacité organisationnelle de l'entreprise, et ne se limite pas à l'achat de matières premières, de biens et de services.

Comprendre et répondre aux attentes changeantes de votre clientèle nécessite une stratégie précise : cibler efficacement votre marché, éveiller l'intérêt des consommateurs et leur faire percevoir la valeur ajoutée de votre produit ou service.

Nos programmes de formations sont conçus pour renforcer votre communication, développer l'écoute active et ajuster votre stratégie afin de mener vos clients jusqu'à l'acte d'achat, tout en intégrant ces éléments essentiels liés à l'évolution du parcours client.

## Nos formations

# Commercial – Vente

**Mieux gérer les réclamations clients****14.05.2024**

En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :

- Mieux gérer ses émotions et celles du client en cas de réclamation
- Appliquer des techniques de communication efficaces dans la gestion des réclamations
- Adapter son approche commerciale aux comportements des clients

**Durée**  
*heures***Type****Langue****Référence**

7



FR

CM081CJ

**Account Management - Développer, gérer et fidéliser son portefeuille clients****31.05.2024**

Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :

- Segmenter son portefeuille client
- Installer un account management pour développer, gérer et fidéliser les clients-clés
- Connaître les principes d'un account plan

**Durée**  
*heures***Type****Langue****Référence**

7



FR

CM047CJ

**Responsable commercial - Encadrer une équipe commerciale****03.06.2024**

En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :

- Appliquer une méthode et des outils de fieldcoaching avec son équipe commerciale
- Développer les compétences de ses vendeurs
- Connaître les standards et les bonnes pratiques

**Durée**  
*heures***Type****Langue****Référence**

16



FR

CM067CJ

**Comprendre les différences culturelles pour mieux prospecter et négocier à l'étranger****03.06.2024**

En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :

- Identifier les différences culturelles dans un cadre professionnel international et multiculturel
- Adopter les meilleures stratégies et techniques pour entretenir des relations commerciales avec des interlocuteurs de cultures différentes
- Comprendre comment chaque culture gère l'expression de la critique et évalue les performances

**Durée**  
*heures***Type****Langue****Référence**

16



FR

CM067CJ



### Le rebond commercial dans le contact client au téléphone - Techniques de contact client proactif lors d'appels entrants

21.06.2024

En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :

- Connaître la structure d'un contact client
- Assurer son rôle commercial et créer une plus-value pour chaque appel client entrant
- Identifier les attentes du client

Durée heures	Type	Langue	Référence
-----------------	------	--------	-----------

7		FR	CM052CJ
---	--	----	---------

### Sélectionner des prospects et structurer la prise de rendez-vous par téléphone, dans le respect de la législation « RGPD »

24.06.2024

Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :

- Sélectionner des prospects de qualité, tout en respectant la législation « RGPD »
- Organiser ses moments de prise de rendez-vous
- Augmenter son ratio de conversion pour la prise de rendez-vous par téléphone

Durée heures	Type	Langue	Référence
-----------------	------	--------	-----------

7		FR	CM054CJ
---	--	----	---------

### Prospection commerciale 3.0 - Comment mieux vendre à l'ère du digital

24.09.2024

En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :

- Comprendre comment les nouveaux outils transforment les méthodes de vente
- S'approprier la méthodologie de prospection digitale pour générer des clients ou influenceurs/ambassadeurs
- Développer sa visibilité grâce au personal branding et maîtriser les outils de prospection en ligne

Durée heures	Type	Langue	Référence
-----------------	------	--------	-----------

14		FR	MC013CJ
----	--	----	---------

### Faire face aux clients difficiles en préservant la relation

08.10.2024

En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :

- Comprendre le conflit
- Adopter des postures gagnantes
- Réagir avec souplesse et fermeté

Durée heures	Type	Langue	Référence
-----------------	------	--------	-----------

8		FR	CM062CJ
---	--	----	---------

**Savoir négocier et convaincre - Fondamentaux**

**14.10.2024**

**En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :**

- Connaître les attributs et subtilités d'un bon négociateur et les « Do » et « Don't »
- Disséminer les différentes étapes d'une négociation
- Comprendre les différents types de raisonnements et gérer les situations difficiles

Durée heures	Type	Langue	Référence
14		FR	CM057CJ

**Convaincre et influencer pour mieux vendre**

**16.10.2024**

**En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :**

- Comprendre les mécanismes d'une communication engageante et persuasive
- Utiliser les techniques d'argumentation pour convaincre et persuader
- Gérer positivement les objections et développer son pouvoir d'influence

Durée heures	Type	Langue	Référence
8		FR	CM032CJ

**Adapter son discours commercial aux profils de ses clients**

**04.11.2024**

**Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :**

- Reconnaître le style comportemental du client
- Adapter son approche dans les différentes phases du contact de vente pour mieux gérer la relation avec le client
- Améliorer ses résultats de vente

Durée heures	Type	Langue	Référence
14		FR	CM048CJ

**Réussir ses négociations commerciales avec l'approche gagnant-gagnant**

**19.11.2024**

**Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :**

- Comprendre les différentes étapes et identifier les clés d'une négociation commerciale
- Défendre la valeur ajoutée de sa proposition
- Mener la négociation commerciale et réussir sa vente

Durée heures	Type	Langue	Référence
8		FR	CM053CJ

**Comprendre les besoins clients pour mieux vendre****Sur demande**

**Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin d' :**

- Appliquer les standards de qualité du contact avec le client au téléphone
- Utiliser les techniques propres aux différentes phases du contact
- Adapter leur approche commerciale aux de comportement de leurs clients

Durée  
heures

Type

Langue

Référence

7



FR

CM077CJ

**Gestion des plaintes au téléphone****Sur demande**

**Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :**

- Comprendre les émotions d'un client insatisfait
- Réagir positivement aux réclamations, tout en préservant les intérêts de son client et de son entreprise
- Changer un client mécontent en client satisfait

Durée  
heures

Type

Langue

Référence

7



FR

CM050CJ

**La vente par téléphone / visioconférence, dans le respect de la législation « RGPD »+****Sur demande**

**Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :**

- Cibler les clients/prospects à contacter par téléphone/ visioconférence pour ces actions, tout en respectant la législation « RGPD »
- Appliquer les bonnes pratiques pour maximiser les résultats des appels par téléphone/ visioconférence
- Maîtriser le SMART seller et la structure d'un contact commercial

Durée  
heures

Type

Langue

Référence

14



FR

CM051CJ

**Développer son réseau professionnel****Sur demande**

**Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :**

- Comprendre les bénéfices d'un bon réseau professionnel
- Organiser son réseautage en fonction de ses objectifs
- Activer et réactiver votre réseau existant et créer des nouveaux contacts

Durée  
heures

Type

Langue

Référence

4



FR

CM036CJ

## Nos formations

# Commerce – Vente en ligne

**Créer son webshop avec Shopify****27.05.2024**

En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :

- Créer un site e-commerce via Shopify
- Mettre sa boutique en ligne
- Créer un tunnel de vente

Durée  
heures

Type

Langue

Référence

8



FR

MC075CJ

**Osez l'e-commerce : comment partir du bon pied ?****09.09.2024**

En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :

- Se positionner commercialement en ligne sur le marché
- Définir sa stratégie e-marketing
- Bien concevoir ou faire concevoir l'e-shop qui convertit efficacement les visiteurs en clients

Durée  
heures

Type

Langue

Référence

24



FR

CM085CJ

**Créez votre web-shop en parallèle de votre commerce : comment partir du bon pied ?****Sur demande**

Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :

- Identifier les bonnes étapes
- Créer une nouvelle activité
- Développer un nouveau canal de vente

Durée  
heures

Type

Langue

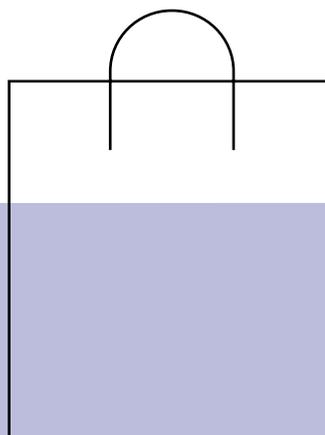
Référence

2



FR

CM084CJ





## Nos formations

# Commerce – Achat

**Le processus achats****04.09.2024****En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :**

- Comprendre et suivre le processus achats
- Gérer la relation fournisseur
- Connaître l'équation Produit, Lieu, Moment, Coût, Fournisseur

Durée  
heures

Type

Langue

Référence

8



FR

CM069CJ

**L'analyse stratégique des dépenses****05.09.2024****Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :**

- Analyser les dépenses d'une organisation et en tirer des stratégies d'amélioration
- Appliquer les bonnes méthodes pour les dépenses
- Connaître la classification des achat

Durée  
heures

Type

Langue

Référence

8



FR

CM070CJ

**Création de stratégies d'achat et leur mise en œuvre****24.09.2024****En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :**

- Créer une stratégie d'achat et son plan de mise en œuvre
- Identifier les risques liés aux achats
- Intégrer et gérer les problématiques éthiques et de durabilité

Durée  
heures

Type

Langue

Référence

8



FR

CM071CJ

## Les appels d'offres

25.09.2024

Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :

- Elaborer et exécuter un appel d'offre
- Négocier avec une approche « gagnant-gagnant »
- Gérer la relation fournisseur

Durée  
heures

Type

Langue

Référence

8



FR

CM072CJ

## Négociation et contractualisation

26.09.2024

Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :

- Comprendre et expliquer le rôle de la fonction achats dans une organisation
- Prendre en compte les dimensions éthiques et responsabilités sociétales des entreprises dans sa pratique
- Préparer et mener une négociation

Durée  
heures

Type

Langue

Référence

8



FR

CM068CJ

## Techniques d'achats - Fondamentaux

05.11.2024

En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :

- Rédiger un cahier des charges
- Analyser et sélectionner les offres des fournisseurs
- Améliorer l'efficacité de ses négociations

Durée  
heures

Type

Langue

Référence

8



FR

CM016CJ

**Nos formations**

# Formations complémentaires

**Intégrer Instagram dans sa stratégie de communication digitale - Social Media Management****21.05.2024**

En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :

- Comprendre les enjeux d'Instagram selon son domaine d'activité
- Développer une stratégie et un processus de croissance sur Instagram
- Définir sa ligne éditoriale

**Durée**  
*heures***Type****Langue****Référence**

5



FR

MC138CJ

**Construire sa stratégie de vente en ligne - Marketing en ligne****04.10.2024**

En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :

- Comprendre le fonctionnement et éviter les pièges de la publicité sur internet
- Connaître le fonctionnement des moteurs de recherche
- Définir son objectif

**Durée**  
*heures***Type****Langue****Référence**

8



FR

MC129CJ

**Monitorer son activité en ligne avec Google Analytics - Marketing en ligne****04.11.2024**

Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :

- Connaître et comprendre le trafic de son site Internet
- Comprendre l'intérêt de Google Analytics
- Personnaliser l'interface

**Durée**  
*heures***Type****Langue****Référence**

8



FR

MC126CJ

**Instagram - Approfondissement  
(Communauté, publicité et marketing d'influence)****14.11.2024**

Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :

- Maîtriser les différents formats de publications et les bases du marketing d'influence
- Intégrer la publicité à sa stratégie
- Gérer ses campagnes et analyser ses résultats

**Durée**  
*heures***Type****Langue****Référence**

5



FR

MC138CJ

**Ateliers numériques - Quelles étapes pour créer son site web ?****Sur demande**

En suivant cette formation, vous développerez les compétences essentielles pour :

- Définir les objectifs de son site web
- Choisir son système de gestion de contenu (blog, site, e-commerce)
- Comprendre le fonctionnement d'un site web

**Durée**  
*heures***Type****Langue****Référence**

1 h 30



FR

IF308CJ

**Social Selling - Comment utiliser les réseaux sociaux pour vendre****Sur demande**

Cette formation vous permettra de maîtriser les compétences indispensables afin de :

- Comprendre les enjeux de la vente sociale
- Intégrer la sphère d'influence des clients et susciter l'intérêt de l'acheteur
- Changer la façon de vendre grâce à Internet

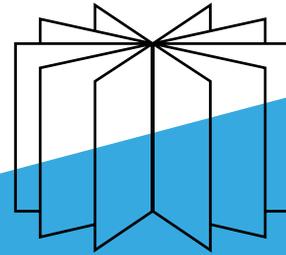
**Durée**  
*heures***Type****Langue****Référence**

8



FR

MC060CJ



## Des programmes sur mesure pour votre entreprise

Si vous avez des besoins particuliers ou des attentes spécifiques, nous sommes à votre disposition pour créer une solution sur mesure. Que ce soit au sein de votre entreprise ou dans notre centre de formation, notre objectif est de façonner une expérience de formation parfaitement adaptée à vos exigences.

[sales@houseoftraining.lu](mailto:sales@houseoftraining.lu)

## Développer vos compétences transversales

Les compétences transversales sont complémentaires et indispensables à la réussite de votre entreprise commerciale et de vos collaborateurs. Ces compétences, telles que la communication, l'organisation des équipes, la gestion du temps et la prise de décision sont essentielles pour gérer efficacement votre clientèle et pérenniser votre structure.



### Découvrez nos domaines transversaux

- Organisation et Transformation de l'Entreprise
- Comptabilité
- Développement Personnel
- Droit
- Fiscalité
- Informatique
- Marketing & Communication
- Ressources Humaines
- Sécurité & Santé au Travail

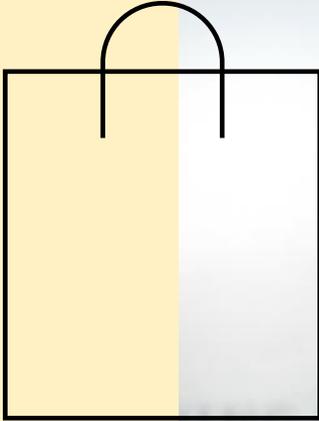




Acheter

**OU**

Vendre



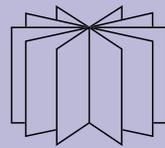
# Découvrez nos formations en Commerce



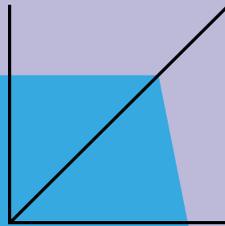
HOUSE OF  
**TRAINING**

**Nos experts  
t'accompagnent**

[houseoftraining.lu](https://houseoftraining.lu)



HOUSE OF  
**TRAINING**



[houseoftraining.lu](https://houseoftraining.lu)



[customer@houseoftraining.lu](mailto:customer@houseoftraining.lu)