OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

TECHNIQUES DE VENTE ET RELATION CLIENT

Techniques de vente en librairie et conseil vente

Accompagner les lecteurs dans leur choix.

DURÉE **De 7 h à 35 h selon votre besoin**	MODALITÉ **Présentiel, intra-entreprise**	LIEU **Dans vos locaux**
EFFECTIF **1 à 12 stagiaires**	HORAIRES **9h – 12h30 / 13h30 – 17h**	TARIF **Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis**

1 Objectifs pédagogiques

Objectif général : accompagner les lecteurs dans leur choix.

Objectifs opérationnels : à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les attentes des clients et recommander des ouvrages adaptés.
- Développer une approche personnalisée et fidéliser la clientèle.

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants, salariés et indépendants exerçant dans le secteur « Librairie ».

Prérequis : Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

3 Contenu de la formation

Module 1 — Accueil et découverte du lecteur

- Posture d'accueil en librairie : disponibilité sans intrusion
- Repérage des profils : lecteur habitué, acheteur de cadeau, parent, curieux de passage
- Questionnement ouvert sur les goûts, les dernières lectures et le destinataire
- Écoute active et reformulation de la demande
- Lecture des signaux d'achat en rayon et en caisse

Module 2 — Conseil et recommandation d'ouvrages

- Connaissance du fonds et des nouveautés : sources d'information et veille éditoriale
- Construction d'un conseil argumenté : thème, style, niveau de lecture, format
- Rebond d'un titre vers d'autres auteurs, collections ou genres proches
- Recommandation pour un public jeunesse selon l'âge et l'autonomie de lecture
- Usage des coups de cœur, bandeaux et cartes de recommandation du libraire
- Proposition de commande client pour un titre absent du rayon

Module 3 — Fidélisation et mises en situation

- Vente additionnelle : ouvrage complémentaire, papeterie, carte cadeau
- Carte de fidélité, fichier lecteurs et relances personnalisées

- Prise en compte des remarques et suivi des commandes clients
- Mise en situation : conseil d'un cadeau pour un lecteur inconnu du client
- Mise en situation : accueil d'un lecteur hésitant entre plusieurs romans
- Jeux de rôle filmés ou observés et analyse collective des pratiques

4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

Référent handicap : Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

8 Modalités et délais d'accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention, sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

Inscription et devis
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.