

DYNAMISEZ VOS VENTES EN MAGASIN

Accueillir chaque client, comme son meilleur client !

Durée : 14.00 heures (2 jours)

Profils des stagiaires :

- Toute personne ayant des relations commerciales sur un point de vente

Prérequis :

- Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis pour suivre cette formation.

Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

Objectifs pédagogiques

- Mettre en œuvre les différentes étapes de la vente
- Savoir présenter et valoriser ses produits
- Maîtriser les techniques d'argumentation et traiter les objections
- Savoir engager son client et conclure la vente
- Fidéliser ses clients

Contenu de la formation

- Maîtriser les différentes phases d'un entretien de vente :
 - de l'accueil à la prise de congé
 - développer une communication adaptée
 - l'importance du "verbal" et "non verbal" pour mieux convaincre

- Découvrir les besoins et les motivations d'achat du client :
 - les techniques de questionnement
 - les signaux d'achat et les freins
 - le recueil des attentes
 - l'analyse et la reformulation du besoin

- Présenter son produit avec efficacité et professionnalisme
 - les grands principes de l'argumentation ou de la présentation d'un produit (Caractéristiques, Avantages, Bénéfice client et Preuves)
 - la démonstration d'un ou plusieurs produits, pourquoi ?
 - identifier les attentes précises du client
 - savoir orienter le client vers un choix

- Savoir argumenter
 - pratiquer l'écoute active et l'empathie pour sécuriser et valoriser son client
 - adopter une stratégie de questionnement adapté à chaque situation
 - reformuler pour éviter tout malentendu
 - proposer des solutions concrètes au regard des attentes du client
 - conseiller et argumenter efficacement
 - CRAC (quer) les objections
 - mettre en avant des produits complémentaires

- Conclure sa vente
 - repérer le moment où conclure
 - mettre en avant les services et conseils spécifiques
 - aider le client à prendre sa décision sereinement
 - faire de son client un ambassadeur
 - Rester proche du client, même en cas de non décision

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leurs métiers

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Apports méthodologiques et outils pouvant être rapidement mis en application concrète sur le terrain
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Chaque participant dispose d'un portail extranet individuel et sécurisé lui permettant d'accéder au programme, aux supports écrits, audios et vidéos, forum, certificat de réalisation...

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Quiz d'évaluation du niveau de connaissance des stagiaires.
- Quiz d'évaluation des acquis.
- Formulaire d'évaluation de la formation (préalable, à chaud et à froid).
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Caractéristiques et modalités

Type de parcours de formation : collectif

Effectif : 2 à 10 participants par session

Niveau d'entrée : sans niveau spécifique

Niveau de sortie : sans niveau spécifique

Modalités d'admission : admission sans disposition particulière

Modalités d'accès à la formation : entre 1 et 90 jours à partir de la demande d'inscription

Tarif : nous consulter

Accessibilité : accessibilité aux personnes en situation de hand

