

Objectifs :

Connaître les bases d'un accueil de qualité pour optimiser ses relations clients
Adopter les bonnes pratiques pour conseiller et convaincre avec efficacité
Savoir réagir face à des attitudes désobligeantes de certaines personnes

Public concerné et prérequis :

Chaque personne dont la fonction est de conseiller les clients et d'optimiser ses ventes en magasin
Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Qualification des intervenants :

Formation animée par un consultant spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques :

Vidéo-projecteur, Paper-board,
Evaluation au début de la formation sur les attentes
Théorie, Mises en situation, Cas Pratiques
Exercices
Support de cours envoyé par mail

Durée, effectifs :

21 heures.
11 stagiaires.

Programme :

LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE EN MAGASIN

Les principes d'une vente réussie

Comprendre son impact dans la réalisation de la vente

Faire un espace de vente fonctionnel et agréable

UN ACCUEIL DE QUALITÉ

Identifier les bases de la communication client-vendeur

Accueillir le client et le mettre en confiance dès son arrivé dans le magasin

S'adapter aux attentes de son interlocuteur avec les bons réflexes

DÉCOUVRIR LES MOTIVATIONS D'ACHAT DU CLIENT

Découvrir les besoins et les motivations de l'achat
Conduire le client à exprimer ses besoins et ses intérêts pour le produit
Valider avec la reformulation le besoin du client

CONVAINCRE LE CLIENT ET CONCLURE LA VENTE

Faire l'argumentaire sur le produit choisi ou conseillé au client
Valider l'intérêt avec une démonstration efficace
Répondre aux éventuelles objections
Conforter le client sur le choix de son achat
Prendre congé

MAITRISER LES SITUATIONS DÉLICATES

Faire face à l'agressivité ou des comportements inappropriés
Gérer les retours des produits selon les différentes raisons

COMPRENDRE LES PRINCIPES DE BASE D'UNE BONNE RELATION PROFESSIONNELLE

L'Homme dans son environnement professionnel d'aujourd'hui,
Les motivations professionnelles et leur mise en œuvre (comportements et discours),
La typologie des Hommes au travail (mes collègues pourquoi sont-ils ainsi ?),
Les techniques et les outils pour optimiser sa propre capacité à communiquer et à suggérer.

BÂTIR ET VIVRE UNE COLLABORATION POSITIVE ET AGRÉABLE

Maîtriser ses propres comportements pour collaborer gagnant,
Adapter ses attitudes et ses discours à ses collaborateurs,
Gérer son stress, savoir se ressourcer.

Atelier de conception:

Rencontre avec le consultant et les futurs stagiaires 15 jours avant le démarrage de la formation
(2h)

OPTION Accompagnement post formation 2X 4h:

1 mois après la fin de la formation (4h)
2 mois après la fin de la formation (4h)
Contrat d'objectif individualisé

Modalités d'évaluation des acquis :

Evaluation tout au long de la formation
Evaluation en fin de formation sur l'atteinte des objectifs
Evaluation à froid de 15 jours à 2 mois après la fin de la formation

Sanction visée :

Une attestation de stage sera remise à chaque participant.

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Délais moyens pour accéder à la formation :

Inscription au plus tard 15 jours avant le démarrage de l'action

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Oui

OUI

Tarif :

740,00 €

Taux de satisfaction de la formation :

88.81