

Maîtrisez les techniques de vente en magasin

Public : Conseiller commercial, conseiller de vente

Prérequis : Aucun

Durée : 2 jours (14 heures)

Objectifs : A l'issue de la formation, le participant est capable de :
Créer un climat de confiance.
Mettre en œuvre un plan de découverte client et répondre aux objections.
Finaliser l'acte de vente et proposer des services de fidélisations.

Programme :

Préparer l'accueil client

- Etat du magasin, agencement, ambiance, ...
- Attitudes non verbales

Accueillir le client

- Créer un climat de confiance
- Maîtriser les différents types de communication, empathie et communication non verbale

Découvrir les besoins clients

- Mettre en œuvre un plan de découverte, pyramide de Maslow, Méthode SONCAS, ...
- Ecoute active, questionnement
- Reformuler les besoins client, différents types de reformulation

Traiter les objections et argumenter

- Conseiller le client sur le choix d'un type de produit
- Traiter les objections clients dont les objections prix
- Obtenir son accord

Fidéliser

- Remettre sa commande
- Proposer des services de fidélisation, ventes additionnelles.

Finaliser l'acte de vente et prendre congé

- Finaliser l'acte de vente (devis ou facture)
- Prendre congé

Méthode pédagogique :

Transmission des apports théoriques par des exposés et des exercices.
Découverte des enseignements par le questionnement et les échanges avec et entre les participants.

Modalités d'inscription :

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

Modalités d'évaluation :

Le participant doit s'auto-évaluer au début et à la fin de la formation. Cette auto-évaluation est complétée par un questionnaire de fin de formation pour évaluer les compétences acquises durant de la formation et un questionnaire de satisfaction.