

La vente en magasin

« Maîtriser les fondamentaux »

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir ou renforcer sa culture commerciale sur un point de vente
- Optimiser l'accueil client, maîtriser la prise de contact, créer un climat convivial
- Appréhender les techniques d'argumentation, présenter son produit, gérer positivement les objections
- Engager son client dans une prise de décision



COMPETENCES VISEES

- ✓ Adapter sa communication à chaque client
- ✓ Instaurer un rapport de confiance avec votre clientèle
- ✓ Présenter son produit avec efficacité et professionnalisme
- ✓ Développer une attitude de confiance et qui engendre la vente de produits
- ✓ Contribuer à la fidélisation client

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module 1 - Préparer sa relation avec le client

- Connaître son rôle et ses objectifs
- Etre informé pour mieux vendre : rupture de stock, promo, nouveauté

Module 2 - Accueillir le client

- Attirer l'attention
- La première impression : mots, gestes, regard, sourire
- Accueillir dans une situation difficile

Module 3 - L'importance de la communication

- Adapter son discours
- Employer un vocabulaire positif
- Les outils de la communication : écoute active, questionnement, reformulation
- Utiliser la communication non-verbale
- Engager le dialogue
- Susciter la confiance

Module 4 - Mettre en place sa stratégie de vente

- Faire un profil du client
- Evaluer et comprendre ses besoins et attentes
- Construire son argumentation
- Utiliser la méthode SONCAS
- Les 7 leviers d'influence
- Faire face aux objections
- Saisir les signaux d'accord ou d'agacement et réagir
- Proposer des solutions, alternatives
- Réaliser des ventes additionnelles

Module 5 - La prise de congé

- Conclure une vente
- Rassurer le client sur son achat
- Fidéliser le client
- Informer sur un prochain événement
- Raccompagner le client

Formation en inter (centre de formation)
Ou en intra-entreprise

REF-VN003

Tarif : 805 €
(Petits déjeuners offerts)

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public visé : Responsable de magasin, d'agence ou de point de vente Vendeur, Caissier, Commerçant
Toute personne ayant des relations commerciales

Prérequis : Aucun prérequis

Participants : 4 à 8 stagiaires

Formateur

Compétences en technique de vente et négociation commerciale. Formateur ayant une expérience significative dans le cadre de la formation professionnelle d'adultes.

Méthode pédagogique et technique

- Alternance théorie / pratique.

Mises en situation à partir de jeux de rôles inspirés de situations de travail. Ateliers de formation avec exercices pratiques et opérationnels.
Supports de cours
Utilisation du paperboard numérique & de l'écran tactile.

Evaluation et suivi de la formation

Entretien d'évaluation du stagiaire en début de formation.

Suivi de l'exécution de la formation par la fiche de présence signée par le stagiaire et le formateur par demi-journée.

Evaluation tout au long de la formation par des questionnaires-test avec autocorrection et jeux pédagogiques.

En fin de formation

- Evaluation du transfert des acquis
- Questionnaire de satisfaction à renseigner
- Attestation de formation



SAS PARTNERS CONSULTING

Immeuble Côté Mer – Rue de l'Industrie – ZI Jarry, 97122 BAIE-MAHAULT

☎ 0590 86 42 41 - contact@partnersconsulting-gp.com

Siret : 828 288 68800025- APE : 8559A - Déclaration d'activité : 01973126197