

Vente en magasin

DATADOCKÉ

DURÉE

- 2 jours

PUBLIC

Vendeur en magasin, toute personne ayant des relations commerciales sur un point de Vente

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

TARIFS

980 € HT

Comprendre le rôle et l'impact du vendeur dans la fidélisation et le développement des clients - Acquérir les techniques et les automatismes de dialogue pour conseiller le client et le satisfaire - Renforcer les comportements gagnants dans l'accueil et le service du client - Appréhender les techniques d'argumentation, présenter son produit, gérer positivement les objections - Engager son client dans une prise de décision et vers la fidélisation

Contenu de la formation:

- **Rôle et influence du vendeur sur la satisfaction des clients**

Les 3 types de besoins des clients selon Kano. - Impact des éléments factuels et comportementaux sur leur satisfaction. - Répondre aux besoins latents des clients pour leur faire vivre une expérience client réussie - Atelier : le portrait-robot du vendeur en magasin

- Accueillir et entrer en contact

Créer le lien, même en cas d'affluence : les mots, la voix, le regard, l'attitude - Rendre le client unique - Exercices d'entraînement et debriefing en groupe - Savoir accueillir un client avec professionnalisme - Retour sur les fondamentaux de l'accueil et la prise en charge d'un client en face à face - Retour sur les fondamentaux de l'accueil au téléphone d'un client Développer une communication adaptée et rassurante

Contrôler mes attitudes, ma gestuelle, savoir observer et m'adapter - Le principe de la proxémique - Écouter le prospect/client pour mieux le connaître - Parler positivement et soigner son vocabulaire - La règle des premiers : Les premières secondes, premiers pas, premiers gestes, premiers mots - La prise de contact dans le parcours client de son point de vente

MONCAMPUSTERTIAIRE

Mon Campus Tertiaire – 8 Rue des peupliers, Bâtiment D, 59810 Lesquin

03 20 78 97 77 – 07 82 74 84 73 – estimenord@gmail.com

SIRET 87827163400015

Vente en magasin

DATADOCKÉ

DURÉE

- 2 jours

PUBLIC

Vendeur en magasin, toute personne ayant des relations commerciales sur un point de Vente

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

TARIFS

980 € HT

- **Conseiller et vendre au client : créer un espace d'écoute et un climat de confiance**

Faire la différence entre demande et besoin - Les étapes fondamentales de la vente, de l'accueil à la prise de congés
Assimiler le principe de la synchronisation et de l'observation
Etre en mesure de développer son écoute active et passive
Développer son empathie en adopter le bon vocabulaire

- **Avec quels outils partir à la découverte du besoin du client**

Les principes fondamentaux et pièges de la communication : la perte d'information et la mauvaise compréhension - Les 4 outils de la découverte : les questions, la reformulation, le silence et l'écoute empathique - Conduire un entretien de vente en magasin : ce qu'il faut savoir pour le maîtriser

Oser questionner grâce aux techniques de questionnement : Découvrir les besoins d'un client Les 3 étapes du besoin (latent, exprimé, satisfait) - Être force de proposition sur le bon produit

- Conclure une vente alternative ou additionnelle

Comment suggérer un autre produit lors d'une rupture de stock ? Comment l'argumenter en solution client? Questionner sur l'usage, les besoins complémentaires et non sur les caractéristiques du produit - Repérer les signaux et les freins à l'achat - Établir sa liste d'arguments en tenant compte de leur genre et de leur impact - Préparer le terrain aux objections (L'argumentation source principale de l'objection) - Savoir conclure et orienter le client vers l'achat Optimiser la visite d'un client lors d'un retrait d'un achat sur internet - La prise de congé, un acte de fidélisation efficace

MONCAMPUSTERTIAIRE

Mon Campus Tertiaire – 8 Rue des peupliers, Bâtiment D, 59810 Lesquin

03 20 78 97 77 – 07 82 74 84 73 – estimenord@gmail.com

SIRET 87827163400015