



Accueil et Vente sédentaire en magasin

PERSONNES CONCERNEES

Personne souhaitant apprendre les techniques de vente et de communication en magasin pour mieux vendre ses produits ou ses services et améliorer les ventes additionnelles.

Pour toutes les gammes de commerces et ventes sédentaires. Métiers de Bouche, Boutiques et Ventes Ambulantes.

LES OBJECTIFS

A la suite de cette formation les stagiaires auront acquis les techniques de vente et de communication afin d'améliorer leurs capacités d'accueil de la clientèle, de conseil et de vente en magasin.

Et connaissons les méthodes pour parfaire leurs communications verbales et non verbales.

LE CONTENU

Module I -

- Les différents métiers de la vente
 - La vente de contact
 - La vente visuelle
 - La vente téléphonique et à distance
- Les différentes fonctions du vendeur en magasin
 - Accueillir- Renseigner, conseiller, informer- vendre
 - Remonter les informations- Traiter les réclamations-
 - Gérer le stock- Merchandising et mise en rayon- (en option)
 - Faire le suivi de la vente

Module II

- Les différentes étapes :
- 1/ La préparation à la vente :
 - l'argumentaire de vente
 - la présentation rapide



-
- 2/ L'accueil du client
 - la communication verbale
 - la communication non verbale
 - les qualités« d'un bon vendeur »
-
- 3/ Faire s'exprimer son interlocuteur à s'exprimer-
 - Repérage des informations- Analyser les besoins et les attentes - Poser des questions : ouvertes, fermées, alternatives, de contrôle- Ecouter- Développer l'empathie- Les expressions à éviter
-
- 4/ Négociation et conclusion de la vente
 - reformuler
 - argumenter
 - répondre aux objections
 - les différentes motivations d'achat
 - méthode « soncas » et la pyramide de Maslow
 - clôturer la vente et prendre congé
- *Module III*
- La relation client
 - Les différents styles d'acheteurs
 - Les clients difficiles
- Conclusion et synthèse

LA METHODE PEDAGOGIQUE

Méthode active et participative

Apports théoriques

Exercices pratiques, simulations de vente, jeux de rôles

Utilisation du système vidéo

Pré-Requis :

Avoir une première expérience en vente sédentaire ou être en exploitation depuis peu.



LE DEROULEMENT

1 à 2 jours suivant le nombre de participants et le niveau de « pré-requis »

Tarifs : nous contacter

A étudier suivant que la formation soit en groupe (inter entreprises) ou au sein même de l'établissement

SUIVI ET EVALUATION

Remise à chaque stagiaire d'un livret de formation