

VENTE EN MAGASIN

OBJECTIF : Etre plus à l'aise face à un client et gérer plus sereinement la relation avec le client.
Augmenter le panier moyen ainsi que le Chiffre d'affaire de l'établissement.

PUBLIC VISE: Conseillers commerciaux, représentant délégués et technico- commerciaux débutant.

NIVEAU REQUIS : Aucun

COMPETENCES VISEES : Acquérir et renforcer sa culture commerciale sur un point de vente

MOYENS PEDAGOGIQUE : Alternance de cours théorique et de cas pratique, possibilité d'adapter les exercices en fonctions des besoins des participants. Support pédagogique remis au stagiaire

MOYENS TECHNIQUE : Vidéo projecteurs, imprimante, ordinateurs

MOYENS D'ENCADREMENT : Cette formation vente est assurée par un expert dans le domaine avec une solide expérience en formation professionnelle.

APPRECIATION DES RESULTATS : Evaluation oral pour attester des connaissances acquis individuellement en fin de formation et questionnaire de satisfaction en fin de formation

LIEU DE FORMATION : Site client ou salle de formation à l'extérieur de l'entreprise

MODE D'ORGANISATION PEDAGOGIQUE : Présentiel en intra entreprise

DUREE : 14 heures

SANCTION : Attestation de formation

Contenu de la formation :

Les attentes des consommateurs

Etude socio économique
Types de clients et leurs attentes
Droits et devoirs du client
Droits et devoirs du vendeur en magasin.

La vente en magasin

Savoir optimiser la PLV et L'ILV
Vitrine et rayons vendeurs
Le contact : regard, disponibilité, phrase d'accroche ou. comment faire la différence dès les premiers mots
La prise en charge : besoins et attentes
Le conseil : vendre l'utilisation, le plaisir, les bénéfices
Les objections : écouter, accepter, traiter
La conclusion : rassurer et entraîner le client
La prise de congé : ouvrir sur un prochain contact. Et savoir se servir de l'ILV ou des promotions

Vendre plus

La vente additionnelle : un produit complémentaire
La vente moussée : le même produit en plus grand, plus gros, plus cher

Le téléphone

Qui est prioritaire, le téléphone ou le client présent ?
Les spécificités du téléphone
Comportements au téléphone v Vocabulaire "vendeur".

Gérer les clients difficiles

Ecouter pour désarmer la colère
Reformuler pour obtenir l'adhésion
Proposer une solution
Choisir un arbitre en cas de désaccord