



VENDEUR CONSEIL EN MAGASIN

Formation Intra

- Référence : **RELVEN2**
- Durée : 2 jours / Possibilité de personnaliser aux besoins spécifiques
- Tarif : Sur devis
- Dates : A définir ensemble

Objectifs pédagogiques

- Connaître les bases d'un accueil de qualité avec les clients
- Adopter les bonnes pratiques pour conseiller et convaincre avec efficacité
- Satisfaire les clients et les fidéliser sur du long terme
- Développer son activité commerciale par le professionnalisme

Public concerné

- Tous les professionnels de la vente en magasin, comme les vendeurs/ses et les conseillers/ères dont la fonction principale est de conseiller les clients et d'optimiser les ventes en magasin.

Programme de formation

LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE EN MAGASIN

- Les principes d'une vente réussie
- Comprendre son impact dans la réalisation de la vente
- Faire un espace de vente fonctionnel et agréable

REALISER UN ACCUEIL DE QUALITÉ

- Identifier les bases de la communication client-vendeur
- Accueillir le client et le mettre en confiance dès son arrivée dans le magasin
- S'adapter aux attentes de son interlocuteur avec les bons réflexes

IDENTIFIER LES ATTENTES DU CLIENT

- Découvrir les besoins et les motivations de l'achat
- Conduire le client à exprimer ses besoins et ses intérêts pour le produit
- Valider avec la reformulation le besoin du client

CONVAINCRE LE CLIENT ET CONCLURE LA VENTE

- Faire l'argumentaire sur le produit choisi ou conseillé au client
- Valider l'intérêt avec une démonstration efficace
- Répondre aux éventuelles objections
- Conforter le client sur le choix de son achat
- Prendre congé

MAÎTRISER CERTAINES SITUATIONS DÉLICATES

- Faire face à l'agressivité ou des comportements inappropriés
- Gérer les retours des produits selon les différentes raisons

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil de l'intervenant

- Formateur expérimenté en vente conseil

Outils et méthodes pédagogiques

- Vidéoprojecteur -Paperboard -Vidéos pour certaines séquences filmées
- Apports méthodologiques par le formateur (exposés/analyses/questions/réponses)
- Exercices avec questionnaires/tests de positionnement complétés par le participant et interpréter par le formateur
- Mises en situation des pratiques, des méthodes et des outils à partir des situations rencontrées par les participants
- Remise d'un support pédagogique

Modalités d'évaluations de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances en début de formation
- Evaluation de l'intégration des nouveaux acquis en cours de formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction de la formation à chaud
- Remise d'une attestation de formation
- Questionnaire de satisfaction 2 mois après la formation pour mesurer l'impact en situation professionnelle

Délai d'accès INTRA

- 20 jours minimum après la signature de la convention ou du devis.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP.