



Techniques de vente en magasin

Objectifs de la formation :

- Développer les compétences des vendeurs en magasin de façon à améliorer la qualité de l'accueil et augmenter le panier moyen des clients
- Sensibiliser les participants sur du long terme et accroître l'utilisation quotidienne des techniques enseignées pendant le stage
- Acquérir une plus grande confiance en soi en développant ses capacités de communication et de dialogue
- Améliorer la communication sur les produits

Méthode pédagogique :

- Étude de cas réels – brainstorming – jeux de rôles – travaux réalisés en équipe
- Constructions d'argumentaires produits pendant la formation

C o n t e n u

THEMES ABORDES LIES AU SAVOIR ETRE ET AU SAVOIR FAIRE

- Offrir une attitude professionnelle, rassurante & positive
- Le langage du corps
- La réalisation de vente au comptoir et en salle

LA COMMUNICATION ORALE

Offrir une attitude professionnelle, rassurante & positive

- Etre attentif aux comportements non verbaux
 - Le langage du corps
 - La gestuelle
 - Le degré de sympathie de Mehrabian
- Les compétences relationnelles
 - Ecoute
 - Reformulation
 - Empathie
- Etre attentif à la communication verbale :
 - Le langage professionnel
 - Le choix des mots

L'ACCUEIL

- La Prise de contact avec le client et la Découverte

LES TECHNIQUES DE VENTE

- La structure de l'entretien commercial
 - La découverte,
 - L'offre produit et l'argumentation
 - L'annonce des conditions (prix, conditions de paiement)
- Les méthodes de ventes
 - Le S.O.N.C.A.S
- Pourquoi le bon vendeur est celui qui sait donner envie ?
 - La démonstration
 - Comment multi vendre ?
 - La conclusion - Les objections
- La vente additionnelle (cross selling):
 - Les règles de la vente additionnelle : le bon produit, le bon moment, le bon endroit
 - Les techniques de vente additionnelle : l'information sur la gamme de produits, l'écoute active, suggérer sans imposer, la bonne accroche

TRAINING & MISE EN SITUATION

- Réalisation de simulations individuelles filmées
- Visionnage du film avec debrief
- Communication aux stagiaires d'un plan d'actions formalisé & personnalisé (pacte de progrès)

Accompagnement terrain (2 heures par magasin)

- Séance d'accompagnement sur le terrain
- Débrief immédiat par l'intervenant

Durée

14 heures

Lieu

API formation

