

Vendre et fidéliser en magasin

Performance commerciale
- Ref. VFM-B



2 jours

New

Objectifs

- Optimiser la relation client en point de vente
- Aménager efficacement son point de vente
- Maîtriser les étapes clés de la vente
- Se différencier pour la qualité de son questionnement et son argumentation

Pédagogie

•

Pré-requis

- Aucun.

Préparation

3 semaines avant le stage chaque participant reçoit une convocation avec un questionnaire à compléter et nous retourner afin d'identifier ses axes de perfectionnement.



Et ensuite, en option ...

Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec le formateur, répartis sur 3 mois
- Ou 2 heures d'entretien en face à face

Programme

- **Quelques fondamentaux**
 - Connaître les règles de base du merchandising
 - Adapter la disposition des produits selon ses objectifs
 - Connaître les différentes situations de vente
- **L'accueil client**
 - Identifier les différents profils de consommateurs
 - Se mettre à la place du client : le déterminé, l'hésitant, le passif, etc...
 - Accueillir le client autrement : les phrases brise-glace, l'accroche, etc...
- **La découverte**
 - Distinguer besoins, motivations et critères d'achats
 - Aborder les besoins et les clés d'acceptation
 - Maîtriser les techniques de questionnement
 - Reformuler pour mieux impliquer son interlocuteur
- **La présentation produit**
 - Distinguer argumentation et présentation de son offre
 - Structurer ses arguments : la méthode BAC, les effets persuasifs, etc...
 - Maîtriser l'approche narrative lors des moments de vérité : la démonstration l'essayage, etc...
 - Vendre son prix
 - Augmenter le ticket moyen : vente additionnelle
- **Les objections**
 - Identifier les différentes objections
 - Traiter les résistances en souplesse
- **La conclusion et la prise de congés**
 - Détecter les signaux d'achats
 - Utiliser des techniques pour engager simplement le client
 - Prendre congé et préparer la fidélisation

Public concerné

- Responsables de magasin, d'agence ou de point de vente, vendeurs.