Vendre en magasin

https://www.estim-formation.com/formation-vendre-en-magasin

Objectifs de la formation

- Adopter les bons comportements, les bons réflexes de l'accueil.
- Nouer un contact agréable avec le client.

Programme pédagogique

Engager son client dans une prise de décision

- Fondamentaux de l'accueil
- Accueil en cinq points
  - Sourire, saluer, observer, patienter, entreprendre
- Règle des premiers
  - Premières secondes, premiers pas, premiers gestes, premiers mots
- Prise de contact

Attente des clients

- Cerner et comprendre les ressorts de la vente
- Outils au service de la vente en magasin
  - Pyramide des besoins pour mieux comprendre et satisfaire son client
- Motivations d'achat (méthode SONCAS)
- Recueil des éléments indispensables
  - Questions les plus courantes et résultats attendus
- Empathie

Parcours du client

- Client potentiel ou simple visiteur ?
  - Comment faire la différence ? Comment réagir ? Que dire ?
- Client autonome ou besoin d'aide ?
  - Comment faire la différence ? Comment se comporter ?
- Faire patienter agréablement
  - Attitude disponible : sourire, regard, mots clés
- Proposer une documentation, un catalogue, un café...
- Gérer la file d'attente

Présenter son produit

- Grands principes de l'argument
  - Caractéristiques, avantages, bénéfices client, preuves
- Grands principes de l'argumentaire
  - Sélectionner, construire, énoncer
- Questions de contrôle
- Force du compliment

Conclure sa vente

- Discerner les signaux d'achat et les freins à la vente
- De l'échec au succès
- Ventes complémentaires

- Fidélisation
- Derniers mots
- Prise de congé

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

Modalité d'évaluation pédagogique

Evalution des compétences acquises par les stagiaires :

A l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.