

Training intensif de vente

2 j (14 heures)

Ref : COTV

Public

Responsables, Responsables adjoints, Animateurs de rayons, Equipes de vente

Pré-requis

Aptitudes commerciales et qualités relationnelles

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Questionnaire préalable de positionnement
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

Objectifs

- Mettre en place un accueil de qualité
- Réussir et valoriser son acte de vente par la règle des 4C
- Développer un argumentaire de vente adapté aux profils du client
- Proposer et valoriser les ventes additionnelles
- Valoriser le programme de fidélité

Programme détaillé

METTRE EN PLACE UN ACCUEIL DE QUALITE

- Comprendre les enjeux de l'accueil dans un environnement concurrentiel en pleine évolution
- Soigner la tenue du magasin (abords, entrées, caisses, ambiance générale, décoration, affichage, fond sonore, ...)

Training intensif de vente

Soigner la tenue de ses univers (rangement, nettoyage, remplissage, étiquetage, ...)

Adopter la bonne posture pour un accueil optimum (tenue, sourire, vocabulaire, gestes, présence et considération, ...)

Aller au devant du client

Prendre contact efficacement

REUSSIR ET VALORISER SON ACTE DE VENTE

Comprendre la loi de V. PARETO appliquée à la vente

Faire preuve de considération

Développer questions ouvertes, questions de contrôle et écoute active pour bien comprendre le projet du client et évaluer ses besoins avec pertinence

REUSSIR ET VALORISER SON ARGUMENTAIRE DE VENTE

Développer un argumentaire de vente adapté aux profils « SONCAS » et « COULEUR » du client afin de le servir au mieux de ses intérêts

Valoriser avantages, preuves et bénéfices pour le client

Savoir anticiper les questions et les objections du client afin d'y apporter une réponse adaptée

DEVELOPPER LES VENTES ET LA FIDELITE

Proposer et réussir les ventes additionnelles

Valoriser le programme de fidélité

Prendre congés efficacement