

## FORMATION VENDEURS EN MAGASINS : CONCLURE UNE VENTE EN 10 ETAPES

### ◆ Personnes concernées :

- ✓ Toute personne amenée à conseiller et vendre sur une surface de vente

### ◆ Objectifs :

- ✓ Comprendre la nécessité d'un excellent accueil
- ✓ Maîtriser les techniques de vente en magasin
- ✓ Construire un argumentaire de vente
- ✓ Défendre et expliquer ses prix
- ✓ Vendre plus
- ✓ Fidéliser ses clients

### ◆ Contenu :

#### Quels sont les préalables à la vente ?

- ✓ Connaissance de soi, des produits, de la concurrence, des clients
- ✓ Préparation du magasin
- ✓ La préparation mentale : lever ses propres freins et ses inhibitions
- ✓ la préparation matérielle
- ✓ **L'ennemi du vendeur**

#### Quelles sont les différentes étapes de la vente ?

- ✓ Accueil en magasin
- ✓ Accueil en période de forte affluence
  - Comment limiter l'attente ?
- ✓ Prise de contact
  - Par le client (exemple : suite à la question d'un client sur une promotion en cours)
  - Par le vendeur (exemple : suite à un client indécis devant un rayon)
    - La **règle des 4X20**
- ✓ Découverte
  - Les motivations d'achat
  - Les besoins « produit » et « psychologiques »
    - ❖ **Méthode du Quintillien**
    - ❖ Approche **SONCASE**
- ✓ Reformulation
  - Pourquoi la pratiquer ?
- ✓ Argumentation : **méthode CAP** pour construire un argumentaire de vente efficace
  - Qu'est-ce qu'un argument ?
  - Comment le construit-on ?
  - Avec quoi le construit-on ?

- ✓ Défense du prix
  - Comment défendre son prix et emporter l'adhésion ?
    - ❖ quand on est plus cher que le concurrent
    - ❖ quand on est au-dessus du budget que s'est fixé le client
  - Comment minimiser son prix quand on est plus cher ?
    - ❖ Techniques de minimisation
    - ❖ **Méthode A/la**
- ✓ Objections : **méthode ACRE**
  - ❖ Détection des objections
  - ❖ Les différents types d'objection
- ✓ Conclusion : comment et quand conclure adroitement ?
  - Les techniques de conclusion proactives du « vendre » plutôt que « faire acheter »
  - La détection des feux verts
  - Techniques et comportements
  - Choix des mots et du langage
  - Gestuelle et postures appropriées
  - Les pièges à éviter
    - ❖ La sur-argumentation
- ✓ Ventes complémentaires et additionnelles : comment augmenter le panier moyen ?  
Comment fidéliser ses clients ?
  - ❖ Définitions
  - ❖ Techniques et astuces

#### ◆ **Méthodologie :**

- ✓ Travaux à partir de cas concrets
- ✓ Travaux en sous-groupes
- ✓ Construction d'outils
  - Trame de vente
  - Plan de découverte
  - Argumentaires
  - Objections réponses
- ✓ Simulations filmées et débriefées à chaud