Vente & action commerciale

VENDRE PLUS EN MAGASIN

- **Public visé :**
  - ✓ Conseillers vendeurs des magasins, chefs de rayon
  - ✓ Responsables de magasin, d'agence ou de point de vente
  - ✓ Vendeurs en magasin, agence et point de vente
  - ✓ Toute personne ayant des relations commerciales sur un point de vente

- **Objectifs :**
  - ✓ Comprendre la nécessité d'un excellent accueil comme l'un des piliers de la formation vendeur en magasin
  - ✓ Maitriser les techniques de vente en magasin
  - ✓ Construire un argumentaire de vente
  - ✓ Défendre et expliquer ses prix
  - ✓ Savoir augmenter le panier moyen en pratiquant la vente complémentaire
  - ✓ Vendre plus
  - ✓ Fidéliser ses clients

- **Prérequis :**
  - ✓ Aucun

- **Contenu :**

Quelles sont les attitudes et les réflexes gagnants

- ✓ Cette formation vente en magasin permettra à vos vendeurs d'acquérir les réflexes gagnants pour vendre plus
- ✓ Adaptée à tous les types de magasin, cette formation vendeur viendra augmenter les paniers moyens de vos clients

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 ?
- ✓ Accueil au téléphone
  - Comment se présenter au téléphone ?
- ✓ Prise de contact
  - La règle des 4X20

- ✓ Découverte
  - Les motivations d'achat
  - Les besoins «produit » et « psychologiques »
    - ❖ Méthode du Quintilien
    - ❖ 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 Ai/Ia
- ✓ 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

Méthodes pédagogiques :

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

Durées et modalités :

Présentiel en collectif	FOAD* en collectif	Présentiel ou FOAD* en individuel (pack formation coachée)
2 jours (14h)	8h	9h30

*Formation à distance