

Devis programme de formation en présentiel

Accueil et vente en magasins

Programme

L'accueil et la prise de contact

- L'accueil en 5 points : Sourire, Saluer, Observer, Patienter, Entreprendre
- La règle des 4x20 : Les premières secondes, premiers pas, premiers gestes, premiers mots
- Réussir la mise en confiance par un comportement professionnel dans la prise de contact personnalisée

Plan de vente et argumentation appropriés : La découverte des besoins

- Reconnaître rapidement et maîtriser les différents profils clients
- Les clients efficaces : "Je n'ai pas le temps"
- Les clients type "achat cadeau"
- Les clients "faciles"
- Les clients "demandeurs"
- Poser les questions appropriées et adopter le comportement synchrone favorisant la découverte des motivations d'achat et des freins à l'achat

Découverte client et argumentation adaptées au profil identifié

- Questionnement et découverte client : développer l'écoute active
- Présentation du produit nommé par le client, et la valorisation d'un produit supérieur en prix
- L'argumentation : choisir les arguments et adapter sa stratégie selon les motivations d'achat
 - Le traitement des objections les plus fréquemment rencontrées
- "Je viens juste me renseigner"
- "C'est trop cher"
- "Je n'ai pas le temps"
 - L'argument prix
- Savoir défendre le prix par la qualité et la marque
- Savoir relativiser le prix par rapport à l'enjeu pour le client
- Discerner les signaux d'achat et les freins à la vente
- Les questions de contrôle et la force du compliment
- L'approche ventes complémentaire : oser proposer naturellement
 - La conclusion
- Saisir le moment propice pour engager le client vers l'achat
- Convaincre avec confiance, assurance et enthousiasme
 - La prise de congé
- Profiter de la vente pour fidéliser le client
- S'assurer de la satisfaction du client
- L'accompagnement jusqu'à son départ, même après le passage en caisse

Moyens, méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- Élaboration d'un Plan Personnel de Progrès
- Support de cours formation vente en magasin de prêt-à-porter

Objectifs pédagogiques

Optimiser l'accueil de chaque client
Conduire avec succès la découverte des besoins du client, adapter l'argumentaire et sa communication à des interlocuteurs variés
Engager les clients dans une prise de décision
Oser proposer un produit supérieur et contourner l'obstacle du prix
Conforter la vente, proposer des produits additionnels
S'engager dans une démarche de fidélisation
Valoriser l'image du magasin et de la marque

Public

Manager
Vendeur / Vendeuse en magasin
Enseignes niveaux entrée de gamme à luxe

Pré-requis

Pas de pré-requis

Nature de la formation

Action de développement de compétences

Durée de la formation

3 jours : 21 heures

Date et lieu

A définir

Intervenant

Micky GAUDICHAU

Formateur, consultant spécialisé en formations commerciales

Nombre de stagiaires

A définir

Tarif

1050 € ht / par stagiaire (inter)

3150€ ht/votre équipe chez vous (intra)

Contact

Micky GAUDICHAU

06-15-91-18-03

Micky.gaudichau@actiloisirs.fr