



Programme de formation personnalisée

Améliorer les compétences commerciales en techniques de vente en magasin

OBJECTIFS :

-Optimiser l'accueil et la qualification des besoins client en face-à-face, en appliquant un plan de questionnement structuré, afin de développer la vente complémentaire et uniformiser les pratiques commerciales dans l'équipe.

CONTENU :

Module 1: Améliorer l'accueil client en boutique (3h30)

- Adopter une posture professionnelle et un langage adapté pour une première impression favorable.
- Appliquer les techniques de communication non verbale pour instaurer un climat de confiance dès le premier contact.
- Mettre en œuvre des mises en situation de l'accueil client pour homogénéiser la qualité de service.

Module 2: Qualifier efficacement les besoins des clients (3h30)

- Pratiquer l'écoute active et reformuler pour clarifier les attentes explicites et implicites.
- Construire et appliquer un plan de questionnement adapté aux différents profils clients.
- Exécuter des exercices de simulation pour renforcer la collecte d'informations pertinentes.

Module 3: Développer la vente complémentaire en magasin (3h30)

- Elaborer des argumentaires ciblés pour proposer des produits additionnels de manière fluide et naturelle.
- Gérer les objections simples par des réponses adaptées afin de valoriser l'offre complémentaire.
- Réaliser des jeux de rôle sur la vente croisée pour augmenter le panier moyen.

Module 4: Uniformiser les pratiques commerciales au sein de l'équipe (3h30)

- Échanger sur les bonnes pratiques issues de l'expérience terrain de chaque collaborateur.
- Formaliser un langage commercial commun en équipe.
- Mettre en place des plans d'action pour maintenir les méthodes partagées au quotidien.



PRÉ-REQUIS :

- Etre en capacité de se connecter à une visio conférence (connexion internet, équipements informatiques,...)
- Connaissance opérationnelle de l'environnement de vente en boutique et de la relation client physique.
- Aisance dans le contact direct avec les clients et motivation à renforcer les techniques commerciales.

PUBLICS :

Cette formation s'adresse à :

- commerciaux et vendeurs et dirigeants travaillant dans le secteur commerce de détail, dans le point de vente.
- ET/OU apprenants ayant une expérience débutante à intermédiaire en techniques de vente en magasin.
- ET/OU apprenants souhaitant améliorer leurs compétences en relation client et vente complémentaire pour optimiser la performance commerciale en boutique.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Formation en présentiel ou téléprésentiel (via lien google meet à disposition dans les convocations électroniques)

Jeux de rôle et/ou mises en pratique réelles dans le contexte de l'entreprise

Exposés suivis de questions-réponses et d'échanges avec le.s participant.s

Mise à disposition d'un support pédagogique

CADRE DE LA FORMATION :

DUREE :

3 Journées de 7h soit 21h réparties sur 3 jours consécutifs

MONTANT DE LA FORMATION :

Nous consulter

MODALITES :

En présentiel et accompagnement terrain (si souhaitez)

LIEU :

PUBLIC :



SUIVI ET ÉVALUATION :

Auto positionnement à l'entrée et à la sortie de la formation
Quiz d'évaluation des acquis théoriques
Evaluation des mises en pratique
Evaluation de la formation par les participants

LES ATOUTS :

Mise en pratique sur le contexte de son entreprise avec ses outils et ses axes d'améliorations
Ce programme est susceptible d'être adapté tout ou partie en fonction des besoins et objectifs spécifiques du client tout au long de la formation

MODALITES ET DELAI D'ACCÈS :

Accompagnement disponible toute l'année sur demande
Calendrier décidé conjointement selon votre besoin et la disponibilité de nos experts

ACCESSIBILITE HANDICAP :

Nos formations peuvent s'adapter en fonction de votre handicap,

Note

Article L. 6353-1 DU CODE DU TRAVAIL

« Les actions de formation professionnelle mentionnées à l'article L. 6313-1 sont réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats... »
