Accueillir le client et favoriser les ventes en magasin

Durée : 2 jours.

Public :

Responsables rayon et vendeurs en magasin, toute personne souhaitant progresser face à une clientèle en espace de vente. Derniere MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Développer les compétences que doit maîtriser toute personne en point de vente : accueillir, convaincre et fidéliser ses clients. S'imprégner des attitudes fondamentales de la relation commerciale, optimiser son sens de la présentation et de la vente. Savoir élargir les besoins de son client : augmenter le panier moyen.

Pré-requis :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

Méthodes :

Mises en situation intensives et jeux pédagogiques, auto diagnostic, quizz et jeux de rôle. Construction d'outils transposés au contexte professionnel. Analyse de cas et conseils personnalisés.

Evaluation :

L?évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Derniere MAJ : Avril 2024

Savoir accueillir le client, comment réussir le premier contact

Qu'est-ce que la démarche commerciale en magasin
Les bonnes attitudes à adopter
Soigner le premier contact
Donner envie d'acheter
Mentalité et attitudes fondamentales dans la satisfaction des besoins du client

Développer les aptitudes à communiquer

Mieux se connaître pour mieux comprendre les autres
Repérer son mode de fonctionnement : identifier points forts & points de progression
La communication non verbale
La composante émotionnelle : créer un climat de confiance avec son client
L'écoute active et les techniques de reformulation
S'exprimer avec des mots clairs et positifs, intégrer les mots de l'interlocuteur

Identifier les étapes clés de la démarche de vente en magasin

Accueillir le client
Découvrir et identifier rapidement les besoins du client
Présenter les produits en s'appuyant sur les besoins identifiés
Susciter l'intérêt
Savoir mettre en avant les points forts de son produit, de son offre
Forces et faiblesses : concurrence, rapport qualité / prix, environnement
Conclure la vente, discerner les signaux d'achat

Développer la vente additionnelle

Maîtriser parfaitement son offre
Mettre en avant ses produits (ex : produits à dates courtes)
Maîtriser l'espace de vente et l'observation
Connaître l'historique de son client : typologies d'achats, saisonnalité
Découvrir les besoins non formulés et aller au-delà
Faire naître le besoin chez son client
Maîtriser les techniques de vente complémentaire
Savoir faire face aux objections

Fidéliser ses clients

Générer un climat relationnel de sécurité, de confiance
Inscrire la démarche commerciale dans le temps : développer une relation de fidélisation
Développer la qualité de service (ex : accompagner le client jusqu'à sa voiture et porter ses achats)
Véhiculer une image positive de l'entreprise / du service

Modalités d'accès : Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.
Délais d'accès : Nous contacter.
Accessibilité aux personnes handicapées : Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicaps nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.

adeos FORMATIONS
contact@adeos-formations.com
T : 04 69 64 72 07
www.adeos-formations.com