

Fiche programme : Vendre et fidéliser en magasin

Cette formation a pour but de développer les compétences de vente commerciale en face à face avec les clients ainsi que les compétences techniques de communication interpersonnelle afin de développer les ventes, la satisfaction et la fidélité de ses clients et prospects.

Durée : 2 Jours / 14 heures

Tarif : 1 110€ H.T par participant

Tarif Intra-entreprise : Sur devis (contact@smartup-formation.com)

En présentiel ou à distance

Public concerné

- Toute personne en prise de fonction B2C ou souhaitant acquérir les techniques de vente
- Les salariés travaillant dans un contexte de relation client en face à face (magasin physique) avec un objectif de vente

Prérequis

- Occuper un poste professionnel dans un magasin de vente physique

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, l'apprenant sera en mesure de :

- Mettre en œuvre les 5 étapes de la vente
- Exécuter les techniques commerciales pour transformer des visiteurs en clients et booster ses ventes
- Adopter les bonnes postures comportementales lors d'un entretien commercial pour créer un climat de fidélisation

Programme de la formation

JOUR 1

Découvrir l'environnement de la vente

- Découvrir ce qu'est la vente ?
- Comprendre la notion de parcours client et parcours multicanal
- Découvrir le métier de conseiller(ère) clientèle (Savoir, Savoir-faire, Savoir-Être)

Exercice pratique : Quizz de validation

Les fondamentaux de la vente

- Découvrir les 5 étapes de la vente client (Accueil, découverte des besoins, argumentation, objections, conclusion et fidélisation)

Comprendre son client pour créer une relation de confiance

- L'accueil du client (Posture d'accueil et gestion de la file d'attente)
- La compréhension des besoins de mon client (SONCAS, questions commerciales, reformulation commerciale)

Exercice pratique : Les meilleures questions pour identifier les besoins de mon client.



Argumenter efficacement pour convaincre le client

- Argumentation commerciale (Atelier APB, Atelier Argumenter avec le SONCAS, Répondre aux objections)
- Conclure une vente et fidéliser (SAV, Programme fidélité, Geste commercial, Gérer le refus avec une posture assertive)

Exercice pratique : Mise en situation basée sur des situations réelles

JOUR 2**Les postures de vente efficace**

- Découvrir l'écoute active
- L'approche cognitive de mon client (Gestion émotionnelle de la relation commerciale, gagner la confiance de l'autre)
- Oser proposer (Auto-gestion émotionnelle, vaincre ses peurs)
- Se connaître pour mieux travailler en équipe

Exercice pratique : Travail en binôme, mes forces forces, mes axes de développement dans la relation client.

Créer de l'émotion pour fidéliser le client

- Comprendre les émotions du client dans le contexte commercial
- Personnaliser mon interaction client
- S'assurer du suivi et de l'ajustement de la vente en fonction des retours clients
- Gestion des situations conflictuelles : objection, réclamation, contrainte, humeur et personnalité
- Faire accepter une contrainte et éviter les situations conflictuelles
-

S'entraîner

- Atelier « Training »

Méthodes pédagogiques

- Formation en salle ou en classe virtuelle animé par un formateur
- Projection du support sur écran ou vidéoprojecteur
- Apports théoriques et pratiques
- Mises en situations
- Exercices pratiques
- Évaluation des acquis en fin de formation

Accessibilité

- Salle de formation accessible aux publics en situation de handicap : Sur demande, SMART UP Formation loue des salles de formation adaptées.
- Les activités de la formation sont accessibles et réalisables par une personne en situation de handicap. Pour inscrire une personne en situation de handicap à l'une de nos sessions, veuillez nous contacter à contact@smartup-formation.com pour que nous puissions adapter l'organisation ainsi que les supports.

Délais d'accès

- La formation est accessible dès lors que 4 personnes sont inscrites à une même formation



- SMART UP Formation garantit un déclenchement de session dans un délai maximal de 6 semaines après validation du contrat de formation.

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation débriefées par le formateur sur la base d'une évaluation des exercices de simulation de vente en face à face réalisées par les apprenants.

Dates

- Voir disponibilités sur le site www.smartup-formation.com rubrique « Formations »

