

# SMART & COM FORMATION

## VENDRE AUTREMENT FACE AUX CHANGEMENTS

PUBLIC : salariés des métiers de la vente en boutiques.

OBJECTIFS :

- Savoir écouter un client - Identifier les besoins du client,
- Maîtriser son savoir-être - S'adapter aux nouveaux comportements d'achats,
- Savoir réaliser ses objectifs de vente et adhérer à la culture de l'entreprise,
- Pratiquer la mise en avant des produits pour développer le chiffre d'affaires.

PROGRAMME :

- Qu'est-ce que l'écoute active,
- Réussir le premier contact (SBAM : Sourire Bonjour Au revoir Merci),
- Donner envie au client par une prise de contact positive et motivante,
- La règle des 4/20, des 20/80,
- Questionner le client : techniques et bonnes pratiques,
- Préparer ses moyens pour optimiser la qualité du face à face,
- Susciter l'intérêt par une accroche attractive,
- Savoir répondre en souplesse aux objections du client,
- Suivre et savoir présenter les produits,
- Maîtriser les techniques de vente et réaliser les objectifs demandés.

CONDITIONS DE REALISATION

- Sur le lieu de travail du salarié (INTRA),
- Démarche : déductive, inductive,
- Techniques : brainstorming-débriefing-leviers des axes d'amélioration du salarié-leviers de motivation-accompagnement-formation.

FORMATEUR/TRICE : selon lieu de la formation.

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours.

DUREE : 2 jours soit 16 heures.

CONDITION DE REALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

METHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement.