



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 : **S**ourire **B**onjour **A**u revoir **M**erci)
- 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

DOCUMENTS PEDAGOGIQUES : Fiche d'évaluation de formation à chaud. Attestation de présence ainsi qu'une évaluation à froid quelques mois après la formation.

DUREE : 2 jours soit 16 heures.

SMART & COM FORMATION

MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques et pratiques – Brainstorming,
- Mise en situation – sketches de vente (face à face et par téléphone),
- Exercice d'application : identification de ses points forts et de ses points de progrès,
- Pédagogie active et participative.

FORMATEUR/TRICE : CHANTAL CANOVAS

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

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

METHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid, attestation d'assiduité.

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

SUIVI FORMATION : Feuille émargement.

SMART & COM FORMATION
22, rue des Potières - 56350 Saint-Jean-La-Poterie
06 76 89 97 19
chantal.canovas@orange.fr
N° SIRET 39508641600058 - APE 8559A
DA 53560908256
Certification AFNOR NF Service 
 Label Qualité Actions de Formations 