



Une formation à dimension humaine



Public

Vendeur ou toute personne souhaitant améliorer la qualité de ses activités commerciales



Pré-requis

Aucun



Durée

3 jours – 24 heures

Horaires : 08h30 – 12h30
14h00 – 18h00



Organisation

Diagnostic / positionnement avant la formation.

Pédagogie en face à face : alternance entre les connaissances "terrain" et les apports théoriques.

Écoute active des besoins, réponse aux attentes tout en respectant les objectifs pédagogiques fixés.

Échange avec le groupe afin de faire ressortir les notions-clés de la formation.

Mise en pratique à travers des exercices issus du vécu professionnel des participants.

Remise d'un support de cours numérique et/ou écrit.

Remise d'une attestation de formation.



Évaluation

Évaluation sommative à travers un cas pratique à chaque fin de module.

BIEN FINALISER SA VENTE ET AUGMENTER LE PANIER MOYEN

PROGRAMME

Comment se préparer

Les facettes et évolution du métier.

Identifier les missions clés du vendeur : ambassadeur de la marque, fidélisation client, développeur du CA.

Comment accueillir le client !

Faire une première bonne impression : mots, gestes, distance, regard, sourire, gestion de l'espace.

Repérer les attentes du client, comprendre ses freins.

Accueillir dans les situations difficiles : affluence, multi-interlocuteurs, réclamations.

Découvrir ce qui déclenche les motivations d'achat!

Identifier la demande du client : maîtriser le questionnement efficace.

Découvrir ses motivations d'achat et répondre au-delà du besoin initial.

Adapter son attitude et son style à ceux du client.

Apprendre à reformuler pour vérifier que la demande est bien comprise.

Bien finaliser ses ventes : Vendre juste et vente additionnelle !

Mettre en avant les bénéfices pour le client.

Sélectionner ses arguments selon les motivations de l'interlocuteur.

Répondre sereinement à ses interrogations.

Adoptez les attitudes et expressions qui favorisent la confiance.

Vendre plus : décoder les " signes " pour aller au-delà du besoin.

Savoir proposer la gamme supérieure.

Les erreurs à éviter.