

PERFORMER EN VENTE

-Parcours RETAIL, formation n° 1-

Objectifs :

A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- D'appliquer les techniques de communication efficace et de maîtriser les arguments de vente.
- D'identifier les opportunités d'upselling et de cross-selling pour augmenter panier moyen et indice de vente.
- Maintenir un service client de qualité dans les situations difficiles et de traiter les objections.
- Ouvrir la réflexion au multi-canal

Les points forts ?

Plus qu'une formation, une FORMACTION avec une mise en application sur le terrain. Formation 100% personnalisable en fonction de vos attentes et des spécificités de vos points de vente. Alternance de théorie et de pratique.

Pour qui ?

- Magasin retail
- Tout niveau

Durée :
2 jours, soit
14h00
en présentiel.

Participants :
10 personnes
maximum

Prérequis :
Aucun

Lieu:
Location de salle
et/ou entreprise du
client

Tarif groupe INTRA :
Sur devis.
Financement OPCO
possible (AFEST ou
autre selon OPCO)

MODALITÉS D'ACCÈS

Recueil des besoins, inscription dès l'ouverture de la session jusqu'à 2 jours avant le début d'entrée en formation. Signature d'une convention de formation, émargements et remise d'une attestation de fin de formation. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, pour tout autre handicap, veuillez contacter M.Lefèvre Cindy , référente handicap pour adaptation logistique, pédagogique, organisationnelle et de compensation.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Une pédagogie active et immersive avec alternance de théories et de pratiques.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Test de positionnement en amont de la formation. Exercices pratiques et mise en situation pour vérifier la bonne acquisition des compétences en cours de formation. Évaluation sommative en fin de formation + questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.



Formation animée par Julie Benard

- Diplômée formatrice pour adultes
- Spécialisée en commerce, management agile et merchandising avec 25 ans d'expérience terrain.



*Mon leitmotiv ?
Je ne perds jamais, soit je
gagne, soit j'apprends !*

(Nelson Mandela)



PROGRAMME

Jour 1 : Techniques de vente

Maîtriser les techniques de vente

- Pratiquer l'écoute active pour comprendre les besoins spécifiques des clients.
- Utiliser des techniques pour influencer positivement les décisions d'achat.
- Présenter les caractéristiques et les avantages des produits pour pouvoir de manière convaincante.
- Identifier et anticiper les objections des clients afin de pouvoir y répondre de manière constructive.

Développer des compétences en upselling et cross-selling

- Analyser le comportement d'achat des clients pour repérer les occasions de proposer des produits complémentaires.
- Inciter les clients à explorer des options supplémentaires.
- Mettre en place des scénarios de vente qui intègrent naturellement des suggestions d'achat supplémentaires.
- Présenter les avantages des produits complémentaires de manière persuasive et authentique.

Jour 2 : Objections & multi-canal

Gérer efficacement les objections

- Identifier les objections les plus courantes et développer des réponses adaptées.
- Utiliser des techniques de questionnement pour explorer les raisons derrière les objections et les résoudre de manière proactive.
- Rester calme et courtois face aux clients mécontents ou agressifs.
- Gérer efficacement les situations de conflit et restaurer la satisfaction du client.

Maximiser les ventes en ligne et hors ligne

- Promouvoir les produits et conclure des ventes sur différentes plateformes.
- Maîtriser les techniques de présentation de produits en ligne pour maximiser l'attrait visuel et la pertinence pour les clients.
- Mettre en place des stratégies de merchandising visant à attirer l'attention des clients sur les produits et à augmenter leur attrait.
- Organiser des événements spéciaux en magasin et des promotions pour stimuler les ventes et fidéliser la clientèle locale.