



LA VENTE EN BOUTIQUE

PUBLIC

Vendeur / Vendeuse en magasin.

METHODES PEDAGOGIQUES POUR LE STAGE

- Apports théoriques et pratiques,
- Mise en situation de vente réelle.

PRÉ REQUIS

Aucun prérequis pour suivre la formation vente en magasin.

DURÉE ET LIEU

2 jours.

OBJECTIFS

- Accueillir chaque client,
- Les étapes du processus de vente et l'argumentaire,
- Apprendre à proposer un produit supérieur,
- Fidéliser chaque client.

PROGRAMME

L'accueil et la prise de contact :

- La bonne attitude : Le comportement non verbal, verbal et para verbal,
- L'écoute active et l'empathie.

Reconnaître rapidement et maîtriser les différents profils client :

- Les clients efficaces : "Je n'ai pas le temps",
- Les clients type "achat cadeau",
- Les clients "faciles",
- Les clients "demandeurs".

Réussir la mise en confiance par un comportement professionnel dans la prise de contact personnalisée.



Les étapes du processus de vente et l'argumentation :

- Première étape : Questionnement et découverte client :
 - Développer l'écoute active,
 - Les motivations d'achat du client,
 - Présentation du produit au client.

- Seconde étape : l'argumentation :
 - Choisir les arguments et adapter sa stratégie selon les motivations d'achat,
 - Connaitre son produit,
 - Le timing idéal pour amener le client vers l'achat,
 - Les questions de contrôle ou la reformulation,
 - Valoriser un produit supérieur en prix.

- Troisième étape : Le traitement des objections :
 - Les objections les plus fréquentes,
 - L'argument prix et ses obstacles.

- Quatrième étape : Les signaux d'achat :
 - Discerner les freins à la vente,
 - Savoir observer et s'adapter au client au travers des attitudes et des mots,
 - L'impact du relationnel et de la sympathie.

- Dernière étape : la conclusion :
 - S'assurer de la satisfaction du client,
 - L'accompagnement du client jusqu' à la caisse,
 - La prise de congé.