

TECHNIQUES DE VENTE EN MAGASIN (Mod. N° 4)

1. Public cible et prérequis

Public: Tout public

Prérequis : Aucun

2. Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Améliorer son résultat, et son chiffre d'affaires
- Savoir accueillir et gérer un client
- Fidéliser ses clients
- Optimiser les ventes
- Maîtriser les techniques de vente et développer des techniques pour augmenter le ticket moyen

3. Contenu pédagogique

- Accueil et présentation
- Evaluation pratique et théorique (questionnaire d'une page) pour déterminer le niveau des stagiaires.
Positionnement et attentes des stagiaires

3.1 Les fondamentaux de la vente en magasin (jour 1)

- L'état d'esprit du client
- Les trois principes de la vente (le dialogue, l'empathie et la confiance)

3.2 Les 3 premières étapes d'une vente (jour 1,2,3,4)

3.2.1 : Premier contact

- Signe de bienvenue
- Observation du comportement du client et de son attitude
- Adaptation de la phrase de premier contact en fonction de ce que le vendeur a observé du comportement client

3.2.2 : Découverte client

- La découverte du client : pour quoi faire ?
- En quoi consiste la découverte du client ?
- Comment pratiquer l'écoute active et sélective ?
- Que faire lorsque la demande du client est imprécise ?
- Que faire lorsque la demande du client est précise ?

3.2.3 Offre produit

- La présentation du produit / la gestuelle
- L'argumentation / le langage
- L'avis du client

3.2.4 : Répondre aux objections

- Témoigner de l'empathie
- Faire préciser
- Répondre
- Positiver
- Argumenter

3.2.5 : Vente supplémentaire

- Savoir traduire les caractéristiques du produit supplémentaire en avantages pour le client

3.2.6 : Conclusion

- Les 4 méthodes pour inciter
- Accompagnement à la caisse
- Remerciements
- Personnalisation

Notre valeur ajoutée : en fonction des besoins du client et de l'expertise du formateur, nous sommes en mesure de personnaliser chacun de nos programmes. La trame restera identique mais l'accent sera mis sur certains points.

4. Modalités techniques et pédagogiques

4.1 Les modalités pédagogiques

- Exposé théorique
- Echanges d'expériences
- Cas pratiques et corrigés

4.2 Le rôle du formateur

- Propose un apport théorique
- Transmet les bonnes méthodes et une expérience réussie
- Suggère des améliorations
- Propose des organisations adaptées à chacun
- Evaluer les acquis

4.3 Le matériel utilisé

- Supports pédagogiques, ordinateur et vidéoprojecteur, visuels, paperboard.
- Aucun apport du participant n'est nécessaire

4.4 Les documents remis aux participants

- Copie du support pédagogique

VOXIA

Organisme de formation déclaré auprès de la Préfecture des Bouches-du-Rhône - NDA 93 13 12030 13 - SIRET 484 571 138 00052
81 route des 3 Lucs – 13012 Marseille - 04.88.60.2019 – delphine@welcomechef.fr

5. Profil du formateur

La formation est animée par un expert spécialiste des matières abordées. Il a été validé par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie.

6. Suivi et évaluation

Afin d'évaluer les connaissances et compétences des stagiaires, seront réalisés :

- Au début de la formation : test de connaissances écrit
- Pendant la formation : évaluation pratique (cas pratiques, jeux de rôle)
- A l'issue de la formation : test de connaissances écrit

7. Modalités d'évaluation de l'appréciation des participants

- Fiche d'appréciation renseignée par chaque stagiaire remise à Voxia en fin de formation
- Dans les jours qui suivent la formation, échange informel entre Voxia et le responsable de la formation

8. Sanction de la formation

Un certificat de réalisation et d'assiduité sera remis à chaque stagiaire en fin de formation.

9. Durée de la formation et modalités d'organisation

Durée : 4 jours (32 heures) – Ce programme est également adaptable sur 2 ou 3 jours

Horaires : Selon convention

Modalité de la formation : Présentiel

Type de formation : En intra ou en Inter-entreprises

Lieu de la formation : Au sein de vos locaux

Nombre de participants minimum et maximum : 1 à 8 participants en intra, 3 à 8 Participants en Inter

Tarif : Selon modalités - Nous contacter

Délai d'accès à la formation : La formation pourra débuter dans un délai situé entre 6 semaines et 6 mois à compter de la demande du client.

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap : Nos locaux sont accessibles aux personnes handicapées. Après un entretien avec la personne référente, nous confirmerons au stagiaire la possibilité d'adapter les moyens de la prestation au regard de son handicap et validerons son inscription.