

## **FORMATION ACCUEIL VENTE** **FORMATION INTRA ENTREPRISE** **ACCUEIL ET TECHNIQUES DE VENTE EN MAGASIN**

**Intitulé : ACCUEIL ET TECHNIQUES DE VENTE EN MAGASIN**

**Objectifs pédagogiques :**

Améliorer la qualité de l'accueil client, instaurer un rapport de confiance.

Découvrir les besoins du client et adapter son offre. Augmenter le volume de vente : produits et soins.

Augmenter le chiffre d'affaire en s'appuyant sur des méthodes de vente efficaces dans le respect du client. S'adapter aux nouvelles attentes des clients. Acquérir les techniques et outils de vente. Maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente.

**Prérequis :** Aucun

**Public concerné :** Cette formation s'adresse aux salariés et gérants d'entreprise qui souhaitent s'améliorer sur les "fondamentaux" des techniques de vente et des attitudes commerciales

Tout salarié ou chef d'entreprise en contact avec la clientèle. Vendeurs en fonction

Personnes en reconversion professionnelle, entrepreneurs ayant à vendre dans le cadre de leur activité.

**Durée :** 3 jours soit 21h      **Date et Lieu :** A définir avec le client      **Tarif :** 1050€ net de TVA

**Moyens pédagogiques :**

Méthodologie Etude de cas pratiques Mise en situation et cours Travail à partir d'études de cas

Réponses aux questions diverses. Jeux de rôles. Supervision du formateur

**Modalités d'accès et contact :**

L'offre de formation vous sera transmise dans un délai de 3 jours ouvrés après une prise de contact par :

email : [val-formation@orange.fr](mailto:val-formation@orange.fr) Tél : 06 81 68 25 01

Les inscriptions des participants (ou les modifications des participants) peuvent se faire jusqu'à 3 jours avant le début de la formation. Afin d'adapter notre convention de formation à votre projet de formation, nous vous demanderons de remplir une fiche d'expression des besoins.

Dès que les modalités sont définies, une convention de formation vous sera envoyée pour un retour signé à l'organisme de formation. Dès réception de la convention de formation une confirmation de stage avec les dates de formation vous sera retourné.

**Modalités de déroulement de suivi et de sanction :**

**Modalités de déroulement :** Formation en présentiel

Les participants travaillent sur leurs situations professionnelles concrètes et quotidiennes. L'ensemble de la documentation est remise au participant : contenus et méthode de référence, fiches pratiques, exemples, transparents utilisés au cours de la formation.

**Modalités d'évaluation et de suivi de l'action de formation :**

Emargement des feuilles de présence Questionnaire Quizz Mesure de la qualité globale de formation de l'atteinte des objectifs et de l'impact sur la vie professionnelle du stagiaire

**Sanction de la formation :** Attestation individuelle de fin de stage

**Accessibilité pour les personnes en situation de handicap (PSH) et à mobilité réduite (PMR) :**

Les salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux personnes en situation de handicap. Quel que soit votre type de handicap, nous vous dirigeons vers notre référent Handicap afin de vous proposer la meilleure alternative.

### **PROGRAMME DETAILLE**

#### **La communication**

Les mots et les expressions. L'importance de la voix.

Les messages véhiculés par le langage non verbal.

L'écoute active.

La gestion des situations difficiles.

#### **L'accueil**

Les règles d'or de l'accueil : dans la surface de vente, au téléphone.

Les 4 étapes clés pour accueillir.

Le conseil personnalisé.

Mises en situations et études de cas.

#### **La vente**

S'adapter aux nouveaux comportements d'achat des clients      Donner envie par une prise de      contact positive et motivante      Les 4x20

Intégrer les différentes étapes du processus de vente.

Déterminer les points forts de mon offre (service et produits associés).

Choisir une méthode vente :

la vente ajustée : répondre aux besoins.

La vente additionnelle : augmenter le panier moyen du client.

La vente suggestive : créer des besoins pour donner envie d'acheter.

Susciter l'intérêt par une accroche vendeuse

#### **Savoir fidéliser la clientèle**

Optimiser une relation de qualité. Se rapprocher du client pour en faire un véritable partenaire. Les moyens à mettre en œuvre pour fidéliser.