

**CMV-05**

# **VENTE EN MAGASIN, RELATION ET SERVICE CLIENT : DEVELOPPER LA QUALITE DE SON SERVICE**

## **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Comprendre les fondamentaux de la vente en magasin et de la relation client.
- Développer les compétences nécessaires pour offrir un service client de qualité.
- Acquérir des techniques de communication efficaces pour améliorer la satisfaction client.
- Apprendre à gérer les situations difficiles et à fidéliser la clientèle.

## **CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION**

- **Fondamentaux de la Vente en Magasin et Relation Client**
- **Introduction à la vente en magasin**
  - ✓ Définitions et enjeux
  - ✓ Le rôle du vendeur dans l'expérience client
- **Connaissance du produit et du marché**
  - ✓ Comprendre son offre produits/services
  - ✓ Veille concurrentielle et tendances du marché
- **Accueil et écoute active**
  - ✓ Premiers pas : le sourire et la posture
  - ✓ Techniques d'écoute active pour comprendre les besoins du client
- **Argumentation et persuasion**
  - ✓ Identifier les besoins du client
  - ✓ Adapter son discours de vente en conséquence
- **Développer la Qualité du Service Client**
- **Gestion des objections et des questions difficiles**
  - ✓ Techniques pour répondre aux objections
  - ✓ Transformer les objections en opportunités de vente

- **Fidélisation client**
  - ✓ Importance de la fidélisation dans la rentabilité d'un magasin
  - ✓ Stratégies et outils pour fidéliser la clientèle
- **Gestion des situations difficiles**
  - ✓ Gérer les clients mécontents avec empathie et professionnalisme
  - ✓ Résolution de conflits et techniques de désamorçage
- **Conclusion et plan d'action**
  - ✓ Récapitulatif des points clés
  - ✓ Élaboration d'un plan d'action personnel pour mettre en pratique les apprentissages

### PUBLIC CIBLE :

- Employés de magasin, responsables de vente, agents commerciaux.
- Tout personnel en contact direct avec la clientèle en magasin.

### DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

### ANIMATEUR :

Consultant spécialiste