

CMV-14

PERFECTIONNEMENT A LA VENTE EN BOUTIQUE OU MAGASIN : ARGUMENTAIRE, CROSS ET UP SELLING

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

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

- Acquérir ou renforcer sa culture commerciale sur un point de vente
- Optimiser l'accueil client, maîtriser la prise de contact, créer un climat convivial
- Appréhender les techniques d'argumentation, présenter son produit, gérer positivement les objections
- Engager son client dans une prise de décision

CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **L'accueil et la prise de contact**
 - ✓ L'accueil en 5 points
 - Sourire, saluer, observer, patienter, entreprendre.
 - ✓ La règle des premiers
 - La première secondes, premiers pas, premiers gestes, premiers mots.
- **Rechercher les besoins et les motivations**
 - ✓ Abraham Maslow au service de la vente en magasin
 - La pyramide des besoins pour mieux comprendre et satisfaire son client.
 - Les motivations d'achat (méthodes "SON CAS")
 - Les 3 étapes des besoins (achat, exprimé, satisfait).
 - Le recueil des éléments indispensables
 - ✓ Les questions les plus courantes et les résultats attendus.
 - L'empathie
 - L'écoute passive, l'écoute active
- **Présenter son produit**
 - ✓ Les grands principes de l'argument
 - Caractéristique ; avantages ; bénéfices client preuves.

- ✓ Les grands principes de l'argumentaire
 - Sélectionner ; construire, énoncer
 - Les questions de contrôle
 - La face du compliment
- Répondre aux objections
 - Les techniques fondamentales de la réputation des objections appliquées à la vente en magasin.
 - L'anticipation ; l'atténuation ; le contre-pied ; l'argument récursif ; la division ; l'addition ; la comparaison ; la différence ; l'isolement.
- Conclure sa vente
 - ✓ Discerner les signaux d'achat et les freins à la vente
 - ✓ De l'échec au succès
 - ✓ Les ventes complémentaires
 - ✓ La fidélisation
 - ✓ Les derniers mots
 - ✓ La prise de congé

PUBLIC CONCERNE

- Responsables de magasin, d'agence ou point de vente (PDV)
- Vendeurs en magasin, agence, PDV
- Toute personne ayant des relations commerciales sur un PDV.

DUREE DE LA FORMATION :

03 journées de 8 heures chacune

ANIMATEUR :

Consultant spécialiste