

Un client bien accueilli est un client fidélisé

En magasin, ce qui fait la différence, c'est l'accueil

- ◆ Qu'est-ce qu'un bon vendeur en magasin ?
- ◆ Comment faire passer vos messages ?
- ◆ Les techniques pour réussir une vente
- ◆ Un client est plus facile à fidéliser qu'à conquérir

Cette journée et demie vous permettra d'échanger, de bénéficier d'apports théoriques et pratiques.
Journée animée par Micky GAUDICHAU formateur et ancien commerçant chartrain.

Formation en petit groupe.

Le repas du midi sera pris ensemble pour un meilleur échange entre les participants.

FORMATION ACCUEILLIR ET VENDRE EN MAGASIN

Objectif : Cette action vise une action de développement de compétence des commerçants et plus particulièrement la vente en face à face en magasin.

Pour qui ?

Les commerçants et leur personnel point de vente (vendeurs, vendeuses, hôtes de caisse)

Programme :

- 1) Définir son identité professionnelle (échange avec les participants sur leurs postes de travail, identifier les qualités et compétences indispensables pour accueillir du public, soigner son image.
- 2) Les fondamentaux de la communication (les mots, l'intonation, la gestuelle)
- 3) Les étapes d'une vente réussie
Contact : définir et caractériser les composantes de l'accueil en magasin
Découvrir les attentes et les motivations du client... et argumenter
L'art de poser des questions pour connaître les attentes du client
La phase connaître les motivations (SONCAS)
Présenter l'avantage qu'apporte la solution
Donner la preuve de cet avantage
Montrer quel sera l'avantage pour le client
Conclure sa vente
- 4) La fidélisation du client (par l'empathie à l'arrivée du client, par l'outil de fidélisation, par la prise de congé)

Déroulement : en petits groupe (3 à 6 personnes)

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre : cette formation sera basée sur une pédagogie active, avec un apport de connaissances théoriques complété par des mises en situation. La vidéo pourra également être utilisée comme levier de progression

Modalités de contrôle de connaissance : compte rendu et liste d'émargement

1 jour (7 heures)

350€ht / personne



Organisme de Formation
ACTI LOISIRS 26 Rue du Centre 28630 MORANCEZ

Prise en charge possible par votre organisme collecteur de formation

Renseignements et inscriptions :
Micky GAUDICHAU 06-15-91-18-03