CAP CONSULTING
formation professionnelle

PROGRAMME DE FORMATION

LES TECHNIQUES DE VENTE DANS VOTRE BOUTIQUE

Préparation de la vente :
- Comprendre les enjeux, les objectifs et le rôle prépondérant du vendeur en magasin quelque soit son statut hiérarchique.
- Connaître ses produits parfaitement : atouts, points forts : quelle sera la valeur ajoutée pour le client.
- Les règles élémentaires de l'accueil.
- Définir les conditions pour accueillir les clients dans les meilleures conditions.

Prise de contact :
- Découverte du client.
- L'importance de la première impression, des vingt premières secondes : posture, gestes, sourire, regard, parole.
- Le verbal, le non verbal.
- Savoir écouter.
- Comprendre et anticiper les envies du client : poser les questions adéquates afin de l'orienter efficacement.

Argumentation :
- Rester précis et concis dans sa démarche.
- Proposer le meilleur produit en rapport avec la demande du client.
- Mettre en avant les bénéfices pour le client.
- Adapter ses arguments aux motivations de l'interlocuteur.
- Savoir reformuler.
- Personnaliser son discours en fonction du client.
- Savoir rassurer.
- Traiter ses interrogations.
- Amener la présentation du prix sereinement.
- Adopter les attitudes et expressions qui favorisent la confiance.
- Réaliser des ventes additionnelles.

Conclusion de la vente :
- Engager le client vers la conclusion.
- Echantillons, carte de fidélité.
- Rassurer son client sur son achat.
- Fidéliser ses clients.

Les conflits, les objections :
- Répondre aux objections produits. Savoir les anticiper et les déceler.
- Gérer les situations délicates et conflictuelles.
- Maîtriser l'accueil en situation d'affluence.
- Gérer des clients mécontents.
- Faire face aux réclamations.

SASU TF CAP CONSULTING au capital de 1000€ - 5 rue Georges de Buffon - B29 - 31130 BALMA
06.77.11.32.67 - www.formation-professionnelle-toulouse.com - contact@capconsulting.fr
N° de formateur : 73 31 05762 31 - RCS Toulouse : 524 785 755 - Code APE : 8559A

- Objectifs :
Dérouler les étapes de la vente ; maîtriser les techniques d'argumentation ; conclure la vente ; traiter les objections.

- Public visé :
Salariés ou dirigeants d'entreprise responsables de boutiques.

- Pré-requis :
Aucun.

- Moyens pédagogiques :
Apports des connaissances théoriques, mise en pratique sur le point de vente, aide mémoire personnalisé.

- Moyens techniques :
Un ordinateur par stagiaire, connexion internet, imprimante, documents nécessaires à la prise de notes.

- Moyens d'encadrement :
Formatrice spécialisée en commercial.

- Modalité de déroulement de l'action de formation :
En présentiel en intra entreprise.

- Suivi de l'exécution :
Feuilles d'émargement signées du stagiaire et du formateur par demi-journée.

- Appréciation des résultats :
Questionnaire d'évaluation à chaud et à froid, attestation de fin de formation.

- Durée :
4 jours - 24 heures.

- Coût :
A partir de 1200€ net.

SASU TF CAP CONSULTING au capital de 1000€ - 5 rue Georges de Buffon - B29 - 31130 BALMA
06.77.11.32.67 - www.formation-professionnelle-toulouse.com - contact@capconsulting.fr
N° de formateur : 73 31 05762 31 - RCS Toulouse : 524 785 755 - Code APE : 8559A