

COMMERCIAL

Vendre au comptoir

Référence : ACLVENDCOM

Objectifs : Acquérir les techniques et réflexes pour satisfaire le client**Prérequis** : Débutant**Public** : Vendeurs comptoir ou en magasin**Niveau** : Débutant**Durée standard** : 2 jours**Pédagogie** : alternance d'apports théoriques et nombreux exercices de mise en pratique**Moyens pédagogiques** : outils pédagogiques adaptés, ordinateur et vidéoprojecteur pour l'animateur**Évaluation des acquis** : Mise en pratique à l'aide d'exercices en autonomie avec retours individuels et collectifs**Suivi après formation** : • Certificat de stage

• Évaluation de satisfaction à chaud remplie par l'apprenant

• Bilan de formation rempli par le formateur

• Un ouvrage de référence (remis en formation)

Nos plans de cours standards sont adaptables sur demande tant en termes de contenu que de durée : nous contacter

Contenu standard

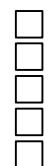
Les titres en gras feront l'objet de l'évaluation des acquis

La mise en pratique régulière, et dans un délai court, suite à l'action de formation est une condition de réussite

L'influence du vendeur pour satisfaire le client

- Les différents types de besoins
- Accueillir, conseiller, vendre, fidéliser
- Ecouter, observer
- Répondre aux besoins sous-jacents du client pour augmenter sa satisfaction

Cocher les OBJECTIFS
définis lors du tour de table

**L'accueil et la prise de contact**

- Les mots, la voix, le regard : Gérer l'affluence et créer le lien
- Rendre le client unique

**Le conseil et la vente**

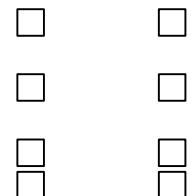
- Différencier demande et besoin

**La découverte du besoin et les outils**

- Éviter les pièges de la communication
- Les questions, la reformulation, le silence, et l'écoute empathique : découvrir les besoins et la sensibilité du client

**La vente alternative et la vente additionnelle**

- Comment diriger le client vers un autre produit lors d'une rupture de stock ? Comment l'argumenter ?
- Questionner sur l'usage, les besoins complémentaires, et non sur les caractéristiques du produit
- Identifier les produits liés



Compléments :

.....

.....