



Un vent nouveau souffle sur la formation...

ANIMER ET DÉVELOPPER SES VENTES EN MAGASIN

Objectifs :

Développer un service commercial de qualité pour booster les ventes en magasin.

Enjeux :

Motiver l'acte d'achat et fidéliser le client.

Niveau & Public

JUNIORS et CONFIRMES
Responsables de magasins et centre de profits, vendeurs en magasin.

Modalités de participation :

Durée : 1 jour

Prix* :

Moyens pédagogiques :

Pack préparatoire
Valise Formlab :

- Pack de bienvenue
- Book CD résumé
- Outils de synthèse et de prise de conscience
- Outils d'assimilation et d'application
- Code extranet de suivi

*Le coût associé...

*Repas et hébergement non inclus.

Programme (9h00 – 18h00)

1. Aménager un cadre d'accueil :

- Soigner l'attractivité du magasin pour solliciter l'imaginaire : la vitrine (une publicité, un espace adapté), l'étalage (un art pour séduire),
- Renforcer l'impact de son image de marque : sélectionner les produits adaptés aux besoins du client, simplifier l'acte d'achat par une offre claire, concevoir une présentation marchande (relief, couleurs, lignes...), construire des univers vivants et familiers;

2. Développer une relation client de qualité :

- Offrir un accueil convivial (un client ni harcelé, ni délaissé) : analyser les attitudes positives et leur influence sur le client, développer le concept de prise de contact, les enjeux d'une bonne présentation,

3. Développer le relationnel dans la vente :

- Comprendre le temps dont dispose le client,
- Découvrir les « vrais » besoins du client,
- Identifier ses motivations par une Ecoute Active,
- Diriger en conseillant le client,
- Répondre à ses objections et conclure,
- Prendre congé du client et laisser une bonne image.

4. Gérer au mieux les situations difficiles :

- Conserver une écoute avec votre client ,
- Rassurer votre client par une reformulation,
- Sécuriser votre client par l'apport de solutions,
- Rechercher sa satisfaction.

5. Améliorer la fidélité de votre clientèle :

- Analyser les sources du mécontentement et mettre en place des améliorations,
- Agir pour fidéliser son client.

Mise en pratique :

Training par mise en situation et débriefing collectif.