



ATOUT DIGITAL & OUTILS DE GESTION



ATOUT VENTE & MANAGEMENT



ATOUT SANTÉ & QUALITÉ



ATOUT COMMUNICATION & RESSOURCES HUMAINES



ATOUTATIS

Le circuit court des formations



Votre contact :
Gwénaél HILLION
07 60 92 82 63

formation@atoutatis.com



ATOUTATIS

LA FORMATION À VOTRE SERVICE

Accueillir les clients & vendre dans un point de vente

2 jours- Inter

1000€ Tarifs 2019

Public cible

Toute personne issue du commerce, débutante ou confirmée.

Enjeu

Acquérir les fondamentaux

Pré-requis

Connaître le fonctionnement d'une unité commerciale et ou connaître le milieu du commerce et de la distribution.

Description

La vente en magasin se déroule selon des processus établis qui permettent, lorsqu'ils sont maîtrisés de fidéliser ses clients et de savoir leur réserver l'accueil qui leur convient. Bien accueillir les clients est indispensable pour les mettre à l'aise et développer son chiffre d'affaires.

Savoir conseiller et satisfaire les clients pour les fidéliser.

Objectifs de la formation

Acquérir les bases de la vente en face à face, accueillir le client, réaliser des ventes complémentaires ou additionnelles, coaching en entreprise.

Objectifs pédagogiques

Accueillir le client : renseigner le client, satisfaire la relation clientèle et le prise de congés, réaliser une vente, construire un argumentaire de vente, répondre aux objections, fidéliser la clientèle.

Un suivi Post formation est possible : Pendant 1 mois, le stagiaire à la possibilité de contacter par mail ou par téléphone le formateur sur la mise en application des acquis de formation dans son milieu professionnel.





PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

1. Réaliser un accueil de qualité

- Identifier les bases de la communication client-vendeur
- Accueillir le client et le mettre en confiance dès son arrivée dans le magasin (4X20, SBRAM)
- S'adapter aux attentes de son interlocuteur avec les bons réflexes

2. Identifier les attentes d'un client

- Découvrir les besoins et les motivations de l'achat (SONCASE)
- Conduire le client à exprimer ses besoins et ses intérêts pour le produit ou le service
- Valider avec la reformulation le besoin du client

3. Convaincre le client et conclure la vente

- Faire l'argumentaire sur le produit ou service choisi ou conseillé au client (méthodologie CAP/B, APB)
- Valider l'intérêt avec une démonstration efficace
- Répondre aux éventuelles objections
- Conforter le client sur le choix de son achat
- Prendre congé
- Maîtriser certaines situations délicates
 - Faire face à l'agressivité ou des comportements inappropriés
 - Gérer les retours des produits selon les différentes raisons

4. Les principes d'une vente réussie

- Comprendre son impact dans la réalisation de la vente
- Faire un espace de vente fonctionnel et agréable





ATOUTATIS

LA FORMATION À VOTRE SERVICE

Modalités pédagogiques et d'encadrement

Nos méthodes pédagogiques sont concrètes, opérationnelles et interactives

Elles prévoient :

- Des apports informatifs, méthodologiques, pratiques et théoriques
- Des échanges entre le groupe et le formateur (dynamique de groupe, confrontation des opinions, mise en commun de solutions ...)
- Des aller retours avec l'expérience de chacun
- Des mises en situation, des exercices pratiques pour le développement des capacités relationnelles
- L'utilisation de supports de réflexion/auto-évaluation structurés ou créatifs
- Des prescriptions de tâches ou d'observation sur les temps intersession

Elles mobilisent :

- La gestion du groupe selon une approche systémique

Evaluation des acquis de formation

En fin de formation, chaque stagiaire sera invité à formaliser les compétences nouvellement acquises au moyen d'un livret individuel d'auto-évaluation

Validation

Une attestation de fin de formation sera adressée à chaque stagiaire

Evaluation qualitative de la formation par les stagiaires

La formation fera l'objet d'un questionnaire d'évaluation finale (fiche de satisfaction) et d'un temps bilan (fiche bilan) avec le commanditaire





ATOUTATIS

LA FORMATION À VOTRE SERVICE

Modalités pratiques

Durée	2 jours
Tarif inter	1000 € / Personne Option suivie de 2heures : 300€
Lieu (x)	Carpentras, Avignon, Orange et Cavaillon. Le lieu de la formation est précisé dans le planning.
Nombre de personnes	4 à 12 personnes
Contact	Tél : 07 60 92 82 63 formation@atoutatis.com

L'organisme de formation n'est pas assujetti à la TVA. Cf CGV.

Autre option

LA FORMATION EN INTRA

La formation en intra vous garantit une formation sur mesure

Lors d'un rendez-vous, nous définirons ensemble vos besoins et vos objectifs

La zone d'intervention de nos formations est dans la France entière et en priorité dans le Vaucluse

Nous vous invitons à nous contacter