

# COMMERCIAL

Les bases de techniques de vente en magasin



## PUBLIC VISE

Toute personne souhaitant développer ses compétences d'animation sur un point de vente.

## OBJECTIFS

A la fin de la formation, le stagiaire aura acquis ou aura renforcé sa culture commerciale sur un point de vente. Il sera capable d'optimiser l'accueil client, maîtriser la prise de contact, créer un climat convivial. Il aura appréhendé les techniques d'argumentation. Il saura présenter son produit, gérer positivement les objections et engager son client dans une prise de décision.

## PROGRAMME DE FORMATION

### L'accueil et la prise de contact

- Mon premier talent, mon apparence
- L'accueil en 5 points : Sourire, saluer, observer, patienter, entreprendre
- La règle des premiers : Premières secondes, premiers pas, premiers gestes, premiers mots
- Le langage et les mots pour le dire
- Développer son articulation
- Accueillir avec un esprit positif
- Analyser les langages du corps, les signaux

### Détecter les attentes des clients

- La pyramide des besoins pour mieux comprendre et satisfaire son client
- Les motivations d'achat par la méthode SONCAS
- Le recueil des éléments indispensables par méthodes de questionnements efficaces
- Développer son empathie
- Pratiquer l'écoute active
- Argumenter et répondre aux objections

### Présenter son produit

- Les grands principes de l'argument : Avantages, caractéristiques et preuves
- Les grands principes de l'argumentaire

### Gérer les relations délicates

- Prendre le temps d'écouter
- Rassurer et sécuriser
- Traiter les objections

### Pré-requis

- Aucun

### Durée

- 2 jours.

### Qualification

- Attestation de formation

### Nombre de participants

- 8 maximum.

### Conditions matérielles

- Salle, tables et chaises,
- Mur clair pour projection,
- Tableau papier ou tableau effaçable.

MAJ : Le 16/11/2023

### **Fidéliser sa clientèle**

- Conclure la vente
- Adopter une attitude positive en cas de non-achat
- Donner au client l'envie de revenir

#### Méthodologie :

Cette formation se déroulera selon les principes de la pédagogie : ternaire (découverte, formalisation, application), active (techniques de jeux de rôles, études de cas, simulations, échanges entre les participants), et centrée sur l'apprenant (analyse de pratique, auto-diagnostic, tests...).