



VENDRE & FIDÉLISER – AGENCE & MAGASIN

ACCUEILLIR, CONSEILLER, VENDRE EN VOLUME ET EN VALEUR & VENTES COMPLÉMENTAIRES



2 jours (14 heures)

B2C - ACTE 1

Formation animée par un consultant et formateur senior spécialisé en vente et marketing

PRÉREQUIS

- Visionner les films "Vendre et fidéliser" et répondre aux questions des séquences WebInteractives
- Attentes et fiche préparatoire

OBJECTIFS

- Au téléphone, motiver une visite sur le lieu de vente
- Transformer des visiteurs en clients
- Convertir les clients occasionnels en prescripteurs actifs
- Systématiser les meilleures pratiques en agence & magasin
- Booster les ventes complémentaires et les services associés

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toute personne souhaitant s'orienter vers la vente en agence ou en magasin, les jeunes vendeurs ou les vendeurs seniors n'ayant pas eu de formation depuis plus de 5 ans
- Les vendeurs confirmés qui souhaitent revisiter les techniques de vente pour dynamiser leurs résultats
- Les équipes commerciales qui doivent trouver de nouveaux relais de croissance

PROGRAMME

LA DIMENSION DU POSTE COMMERCIAL

- Responsabilités du vendeur et position dans l'entreprise

CONTACT

- Au téléphone : maîtriser les techniques pour motiver la visite sur le lieu de vente
- Accueillir, orienter en agence & en magasin
- Qualifier le client dans les 3 premiers échanges

CONNAÎTRE

- Questionner & identifier les besoins du client : le SONCAS
- Besoins apparents et besoins réels : questions ouvertes, factuelles, orientées et fermées
- Sélectionner son argumentaire selon les attentes client
- Écoute active & reformulation : gagner la confiance
- Vente à 3 : prescripteur, acheteur, vendeur

CONSEILLER

- Les techniques pour présenter l'offre et le prix tout en valorisant les bénéfiques clients
- Concilier l'intérêt du client et du magasin

CONVAINCRE

- Argumenter : la technique APB
- 2 techniques pour traiter les objections: Reformuler & Décaler + Creuser & Isoler
- Répondre aux objections difficiles : le prix, les services, la concurrence magasin et Internet

CONCLURE

- Questions d'engagement et présentation du prix
- Les signes de la conclusion et techniques pour conclure

CONSOLIDER

- Faire des ventes complémentaires immédiates
- Vendre les services et les options
- Techniques pour fidéliser et susciter la prochaine visite