

Du conseil à la vente

Modalités pédagogiques

Durée : 14 heures, 2 jours

Horaires : 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu : Voir convention

Participants : 1 mini – 8 max

Dates : Voir convention

Niveau : Initiation

Présentation de la formation

Cette formation vous apprendra les bases de la relation client. Vous découvrirez comment développer votre écoute active pour détecter les besoins de vos clients et y répondre de manière efficace tout en générant des ventes additionnelles.

Objectifs de fin de formation

A la fin de la formation l'apprenant sera capable de :

- Maîtriser la connaissance de ses produits
- Développer une écoute active
- Conclure une vente
- Générer de la vente additionnelle

Public visé et Prérequis

Public visé :

Hôte(sse) d'accueil, réceptionniste, manager et responsable et toute personne ayant contact avec la clientèle

Prérequis :

Maîtriser la langue française

Positionnement avant la formation

Le niveau de connaissance des stagiaires sera évalué avant la formation via un questionnaire en ligne réalisé par le formateur.

Objectifs et contenus pédagogiques par demi-journée

Jour 1

Matin

Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

- Assurer une veille commerciale
- Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente
- Participer à la gestion des flux de marchandises

Après-midi

Maîtriser les méthodes d'écoute et de reformulation

- Valoriser la relation humaine
- Poser les bonnes questions
- Reformuler les attentes
- Entretenir une relation positive avec le prospect

Vendre et conseiller le client

- Mener un entretien de vente
- Consolider l'acte de vente

Jour 2

Matin

La vente complémentaire

- Comment savoir quels produits proposer au client ?
 - La découverte orientée en 7 questions
- Comment susciter l'intérêt ? Comment créer le besoin ?
 - Les motivations d'achat psychologiques du client
 - La technique de la projection
- Comment convaincre de la nécessité de l'achat ?
 - La méthode CAP
- Comment relativiser et justifier le coût supplémentaire engendré ?
- Comment démontrer la valeur ajoutée ?
 - L'argumentation technico-économique
 - Le chiffrage du gain

Après-midi

La vente additionnelle

- Comment passer adroitement de la vente complémentaire à la vente additionnelle ?
- Comment, si elles existent, utiliser les promotions et jouer sur la saisonnalité ?
- Comment fidéliser le client grâce à la vente additionnelle ?

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

Moyens pédagogiques :

Moyens et méthodes pédagogiques : La formation alternera théorie et pratique avec des exercices, cas pratiques et mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant.

Moyens techniques :

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Ordinateur personnel autorisé

Modalités d'évaluation

Avant la formation : une évaluation en ligne sur le positionnement du stagiaire

Pendant la formation : exercices, quiz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.

En fin de formation : un questionnaire à choix multiple permettra de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Critère d'évaluation :

- Un score de 75% de bonnes réponses doit être obtenu pour la validation des acquis.

Après la formation : une évaluation est réalisée à 6 mois pour évaluer l'impact de la formation sur la pratique professionnelle du stagiaire

Moyens d'encadrement

Formateur spécialisé en vente et commerce depuis plus de 10 ans.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Suivi de l'exécution :

- Feuille d'émargement par demi-journée signée par chaque stagiaire et par le formateur
- Remise d'une attestation d'assiduité individuelle à la fin de la formation

Appréciation des résultats :

- Évaluation formative continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Sanction de la formation

Remise d'une attestation de fin de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter le Référent Handicap au 09 51 04 21 45 ou par mail à handicap@passpro.fr.