

Professionaliser vos ventes en boutique et magasin (retail)

Modalité : Présentiel

Durée : 1 jour (7 h)

Tarif : 1 600 € HT

Effectif : 12 participants maximum

Délai d'accès : Variable selon la personnalisation de la formation. Un délai vous sera communiqué à l'issue de l'étude du recueil des besoins.

Format à distance possible : le déroulé est alors reconçu pour la classe virtuelle. Nous consulter.

■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Créer un climat de confiance dès les premiers instants
- Détecter les besoins des clients
- Argumenter en lien avec les besoins des clients
- Embarquer la décision de votre client

■ PUBLIC VISÉ

- Tout public

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les fondamentaux l'accueil en magasin
- Savoir comment créer un climat de confiance
- Connaître les étapes de la vente en magasin

■ PRÉREQUIS

Aucun

■ CONTENU DÉTAILLÉ

Réussir le premier contact

Savoir donner confiance dès les premiers instants

La posture relationnelle (verbale, para-verbale, non-verbale)

Comprendre la proxémie et la gestion de l'espace **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier : Jeux de rôles : s'entraîner à détecter les besoins des clients

Maîtriser les techniques de questionnement et savoir détecter les besoins des clients **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier : Jeux de rôles : s'entraîner à reformuler

Comprendre les intentions d'achat des clients

Maîtriser la reformulation pour mieux comprendre les besoins des clients **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier :

Savoir argumenter en lien avec les besoins des clients : l'argumentation BMS (Besoins, Moyens, Solutions) **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier : Atelier : construire son argumentation BAS

- Atelier : Jeux de rôle : s'entraîner à argumenter

Savoir embarquer la décision de votre client **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Savoir traiter les objections
- Savoir conclure la vente
- Atelier : Jeux de rôle : s'entraîner à embarquer la décision de votre client

Une découverte basée sur une approche émotionnelle **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- L'impact de l'intelligence émotionnelle dans la prise de décision
- Comment utiliser l'intelligence au moment du closing
- Atelier : Comprendre l'impact de l'approche émotionnelle sur la prise de décision du client / prospect

Une argumentation persuasive (convaincre vs persuader) **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier : Identifier les arguments persuasifs

Une excellente connaissance comportementale de votre client / prospect **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Comprendre le fonctionnement comportemental de votre client
- Savoir mettre en avant une posture d'adaptabilité pour mieux conclure
- Comment mettre en oeuvre l'adaptabilité à l'occasion du closing
- Atelier: Identification des comportements types des clients / prospects

La proposition directe

L'alternative orientée

La synthèse centrée client

L'affirmative interrogative **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Jeux de rôles: s'entraîner à conclure une vente

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Ateliers
- Cas pratiques
- Mises en situation

■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Fiches mémos synthétiques fournies soit au cours de la formation soit en format digital téléchargeable

■ MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des connaissances en amont de la formation
- Évaluation des connaissances pendant la formation
- Évaluation des connaissances en fin de formation
- Attestation de fin de formation avec évaluation de l'atteinte des objectifs

■ ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Pour tenir compte de toutes les formes de handicap, nous étudions avec vous et avec le lieu de dispense de la formation les aménagements permettant à chacun de participer dans de bonnes conditions. Pour

préparer au mieux cet accueil, merci de nous contacter 15 jours avant la formation à l'adresse handicap@changingup.fr. Référent handicap : Marc Fazio.

■ MOYENS ET INSCRIPTION

Contactez-nous pour définir vos besoins et recevoir une proposition.