

## Vendeur conseil en magasin

« Maîtriser l'accueil commercial en point de vente »

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir ou renforcer sa culture commerciale sur un point de vente
- Optimiser l'accueil client, maîtriser la prise de contact, créer un climat convivial
- Présenter un produit et être force de proposition avec son client
- Mener un entretien de vente et de négociation en situation de face à face
- Conclure une vente, Satisfaire les exigences de la clientèle
- Adopter la bonne posture lors de situations difficiles



### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### Module 1 – Missions et rôle du vendeur en magasin et point de vente

- Identifier les capacités et aptitudes requises pour la vente en magasin
- Connaître la politique commerciale de l'entreprise
- Adapter son attitude et son comportement aux valeurs de l'entreprise
- Savoir véhiculer l'image de marque
- La notion de service à la clientèle
- Instaurer un climat de confiance propice à la vente
- Cerner rapidement les besoins, attentes et les motivations profondes de la clientèle
- Acquérir techniques et attitudes gagnantes pour développer ses ventes en magasin

#### Module 2 – La phase accueil et prise de contact

- Identifier les différentes phases de l'accueil
- L'accueil en 5 points : Sourire, Saluer, Observer, Patienter, Entreprendre
- La règle des premiers instants : savoir rassurer et faire bonne impression
  - Les premières secondes, les premiers et les premiers mots.

#### Module 3 -Savoir soigner sa communication non verbale

- Les gestes et attitudes à adopter
- Le principe de synchronisation dans la vente
- Utiliser efficacement le non verbal et savoir prendre contact

#### Module 4 -Bien s'exprimer pour susciter l'intérêt

- Identifier le cadre de référence et son impact sur la communication
- S'exprimer visuellement : tenue, attitude, comportement
- S'exprimer simplement et clairement au niveau verbal
- Être précis et éviter les interprétations erronées
- Utiliser le questionnement de manière adaptée
- Utiliser les mots et termes positifs pour la vente
- S'entraîner à la communication orale : timbre de voix, tonalités
- Utiliser les mots et phrases clés aux moments opportuns
- Savoir adapter son vocabulaire

#### Module 5 – L'approche commerciale sur un point de vente

- Les étapes d'un échange formel ou informel avec un client
- La notion d'écoute, de questionnement et de reformulation
- Savoir présenter son produit ou une offre
  - Les généralités sur la présentation d'une offre ou d'un produit : donner envie !
  - Les grands principes de l'argumentation
- Véhiculer l'image de marque du magasin
- Devenir ambassadeur de sa marque ou de son enseigne
- Conclure sa vente
  - Discerner les signaux d'achats et les freins à la vente
  - Les ventes complémentaires : oser proposer
  - Les derniers mots et la prise de congé
  - Convaincre par les avantages et bénéfices pour le client
  - Rassurer et conforter le client dans son acte d'achat

#### Module 6 – Fidélisation et ventes additionnelles

- Savoir réaliser des ventes additionnelles et développer le panier moyen
- Fidéliser ses clients pour augmenter la fréquence d'achat
- Fidéliser ses clients : le coût des clients perdus

#### Module 7 – Gérer les situations difficiles

- Identifier les types de clients et leurs comportements
- Connaître son attitude habituelle en situation de face à face selon PORTER
- Traiter efficacement les réclamations et insatisfactions du client
- Définir ce qu'est un client difficile et canaliser l'agressivité
- Savoir s'affirmer et adopter un comportement assertif
- Gérer ses émotions en public, le stress et le trac.

Formation en inter (centre de formation)  
Ou intra-entreprise

REF-VN002

Tarif : 1470 €  
(Petits déjeuners offerts)

Durée : 4 jours soit 28 heures

**Public visé :** Responsable et vendeur en point de vente, Collaborateurs, Commerçants, Personnels en contact avec la clientèle, Technico-commercial exerçant en magasin ou point de vente.

**Prérequis :** Aucun prérequis

**Participants :** 4 à 8 stagiaires

#### Formateur

Compétences en technique de vente et négociation commerciale. Formateur ayant une expérience significative dans le cadre de la formation professionnelle d'adultes.

#### Méthode pédagogique et technique

- Alternance théorie / pratique.

Mises en situation à partir de jeux de rôles inspirés de situations de travail. Ateliers de formation avec exercices pratiques et opérationnels.  
Supports de cours  
Utilisation du paperboard numérique & de l'écran tactile.

#### Evaluation et suivi de la formation

Entretien d'évaluation du stagiaire en début de formation.  
Suivi de l'exécution de la formation par la fiche de présence signée par le stagiaire et le formateur par demi-journée.  
Evaluation tout au long de la formation par des questionnaires-test avec autocorrection et jeux pédagogiques.

#### En fin de formation

- Evaluation du transfert des acquis
- Questionnaire de satisfaction à renseigner
- Attestation de formation

