

## Accueillir et vendre en magasin

### Objectifs

- Accueillir le Client en magasin par une approche professionnelle et conviviale
- Identifier ses besoins
- Questionner efficacement
- Développer l'empathie et le savoir être relationnel
- Présenter son produit avec conviction
- Utiliser les bons mots et valoriser l'image de marque par un langage positif, savoir apporter des conseils
- Créer des ventes additionnelles ou complémentaires
- Quitter son client favorablement

### Méthodes

- Jeux de communications
- Exercices individuels
- Jeux de rôle
- Simulations vidéos
- Apports théoriques et échanges

### L'accueil et la prise de contact

→ *Maîtriser l'accueil et savoir entreprendre son client positivement*

- L'accueil passif et l'accueil actif : définitions et composantes
- La communication au service de l'accueil : le verbal et le non verbal
- Le langage du corps, les mimiques, regards et postures
- Comment approcher un client efficacement : techniques, trucs et astuces
- La règle des premiers / les phrases clefs

### Rechercher les besoins du client

→ *Savoir utiliser le questionnement, l'écoute et développer l'empathie*

- Le questionnement efficace : les différentes formes de question et leur utilisation
- Le parcours du besoin : latent, exprimé, satisfait
- L'écoute et l'empathie.

### Présenter son produit

→ *développer une argumentation convaincante*

- Suggérer l'essai : l'essayer c'est l'adopter
- Les composantes d'un argument : caractéristique, avantage et bénéfice client, preuve
- S'appuyer sur la découverte pour argumenter
- La force du compliment sincère et motivé.

### Répondre aux questions et objections

→ *Savoir traiter et utiliser les objections pour conclure*

- Qu'est-ce qu'une objection
- Les techniques fondamentales de réponse aux objections.

### Conclure la vente

→ *Vendre plus et fidéliser sa clientèle*

- Repérer les signaux d'achat
- Les ventes complémentaires et additionnelles.
- La prise de congé



2 jours

