



RELATION CLIENT ET FONDAMENTAUX DE LA VENTE EN COMMERCE DE PROXIMITE



LA FORMATION

Cette formation vise à améliorer le service client et à développer le chiffre d'affaires en maîtrisant les étapes clés de l'entretien de vente. Les participants apprendront à mieux communiquer grâce à l'écoute active et positive pour comprendre les besoins clients, et à traduire leur offre en bénéfices convaincants. Ils sauront également transformer les objections en atouts et identifier le moment propice pour conclure efficacement une vente.



LES OBJECTIFS

- Avoir les clés pour améliorer le Service Client et développer le Chiffre d'Affaires
- Identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente
- Améliorer sa communication pour mieux cerner les besoins clients en pratiquant l'écoute active et positive
- Traduire son offre en bénéfices client et l'argumenter
- Transformer une objection en élément positif
- Identifier le moment opportun pour conclure et s'engager conjointement



MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Outils :

- Salle adaptée pour recevoir une formation, paperboard, moyens audiovisuels appropriés aux sujets traités, diaporamas, vidéo, PowerPoint
- Le formateur s'appuiera sur des cas et des exercices pratiques et mise en situation

Méthode :

- Formation interactive, basée sur une présentation du formateur, des échanges avec les stagiaires et des mises en situation via des cas pratiques et des exercices.
- La formation se découpe en 3 parties entre apports théoriques, exercices et mises en situation, évaluation et analyse des connaissances.

Évaluation :

Cette formation n'est pas soumise à évaluation. Le formateur échangera régulièrement à l'oral avec les participants sur la bonne compréhension.



PUBLIC CONCERNÉ

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant acquérir des connaissances techniques pour développer le service client et le chiffre d'affaires.

LE LIEU

La formation se déroulera
en présentiel à Saint-Barthélemy

CONTACTS

CHAMBRE ECONOMIQUE
MULTIPROFESSIONNELLE
Établissement Public Territorial
de la Collectivité de Saint-Barthélemy
129 Chemin des Sables
Centre Elvina - Saint-Jean
97133 Saint-Barthélemy
Tél. : 05 90 27 12 55
Port : 06 90 68 51 04
formation@cemstbarth.com



Introduction : le client et la fidélisation

- Connaître les profils comportementaux des clients
- Qui sont les personnes qui entrent dans votre commerce de proximité, et pourquoi ?
- Quels sont les besoins et attentes du client ou des clients de votre commerce ?
- Quelles offres dans votre commerce ?
- Quelle qualité de service ?

Soigner l'image offerte au client et la valoriser

- La présentation : la voix, la posture, le regard, les gestes
- L'image de soi, l'image perçue par autrui
- Parcours client : le merchandising, les produits, le magasin

La vente : un état d'esprit

- Se préparer : quelles attitudes pour mettre le client en confiance ?
- Les qualités d'un bon vendeur
- Empathie, enthousiasme et pensées positives
- Découvrir les motivations d'achat du client

Les étapes qui structurent l'entretien de vente

- L'accueil : quelles sont les attentes du client ?
- Pratiquer l'écoute active : maîtriser les différents types de questions et les alterner
- Reformuler pour valider les besoins du client
- Argumenter et personnaliser : les mots qui font « mouche »

Traiter les objections et défendre ses prix

- Les différentes objections (prix, remise, ...)
- La technique de réponse à l'objection
- Conclure et prendre congé
- Quelle technique de conclusion ?
- Le closing : comment obtenir un accord ?
- Comment prendre congé ?

Mises en situation en anglais & français

PROFIL FORMATEUR

Tous les formateurs répondent aux exigences des cahiers des charges dont l'expérience professionnelle et les diplômes ont été validés.

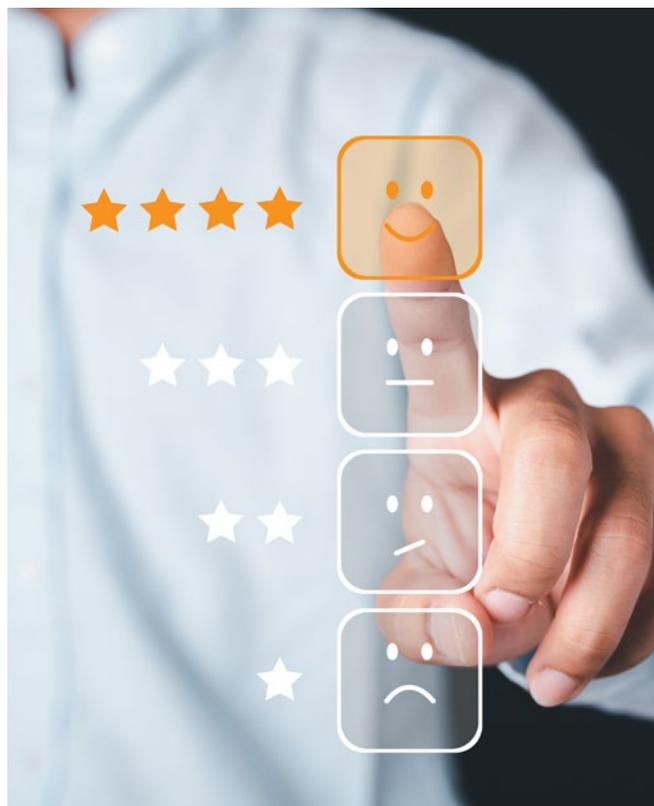
LA DURÉE

La formation dure 14 heures réparties sur 2 jours.

- 4 participants minimum
- 12 maximum

PRÉ-REQUIS

Pour participer à la formation, le stagiaire devra impérativement comprendre à l'oral et à l'écrit le français.



FINALITÉ

- Délivrance d'une attestation de fin de formation
- Cette formation fait l'objet d'une mesure de satisfaction globale des stagiaires rentrant dans le cadre de la certification Qualiopi de l'établissement.

LE COÛT & LA DATE

La tarification et la date sont disponibles sur notre site Internet. N'oubliez pas qu'il existe différents systèmes de financement de vos actions de formation. Le Centre de Formation vous accompagne dans vos démarches

Formation adaptable aux personnes en situation de handicap. Veuillez contacter la référente handicap Virginie Allamelle au 0590 27 12 55 ou sur virginie.allamelle@cemstbarth.com



POUR VOUS INSCRIRE, NOUS VOUS INVITONS À COMPLÉTER LE BULLETIN D'INSCRIPTION SUR LE SITE INTERNET DE LA CEM : WWW.CEMSTBARTH.COM