PROGRAMME PEDAGOGIQUE

Comment améliorer son accueil en boutique ?

Objectifs de la formation :

- Présenter efficacement son entreprise, ses produits et ses prix.
- Analyser les besoins du client et y répondre avec pertinence.
- Amener le client à prendre une décision d'achat.
- Maîtriser les composantes de l'accueil du client
- Définir le concept de son commerce
- Augmenter le taux achat/visite
- Gérer les clients agressifs

Public concerné et pré requis :

Toute personne ayant besoin de développer, améliorer ses compétences en vente pour les rendre opérationnelles.

Aucun pré requis.

Modalités techniques et pédagogiques

- La formation est réalisée à l'aide de support formateur (vidéoprojecteur, documentation, exercices...).
- Pour les stages en entreprise, prévoir une salle de formation : paperboard, vidéoprojecteur.

Suivi et évaluation

- Évaluation à partir d'une étude de cas concrète et interaction permanente entre les participants et le formateur.
- Questions / Réponses tout au long de la formation et passage
- Attestation d'assiduité et de fin stage

Modalités de déroulement

- Formation en intra : durée à définir avec le formateur
 - Dates sur-mesure
 - 16 centres de formations
- Adaptation du programme en fonction du besoin du stagiaire.

Programme :

1. Développer une cohérence entre le fond et la forme dans la relation commerciale

- Acquérir un savoir-être adapté (présentation, attitude, non verbal, ...)
- Savoir-faire (contenu, discours)

2. Analyser les attentes du client

- Typologie de clients, outils d'analyse (questionnement, écoute active)
- Définir clairement le besoin et y répondre

3. Connaître et utiliser des techniques de vente simples et efficaces

- Présenter ses produits
- Annoncer le prix
- Dérouler un plan de vente, etc...

4. Intégrer l'importance de l'accueil dans la relation client

- Quelles en sont les composantes ?
- Quels leviers utiliser pour l'améliorer ?

5. Renforcer la relation clients à l'issue de l'entretien

- Comment assurer un suivi de qualité

6. Comment gérer les situations difficiles