

ACCUEIL ET VENTE CONSEIL

Objectifs :

- Développer la vente conseil
- Accueillir et se présenter en professionnel
- Renforcer l'image de l'entreprise
- Approfondir les techniques de communication

Durée : 1 jour

Pour qui : vendeurs « conseil »,
vendeurs en magasin ...

Principaux thèmes abordés

La relation client

- La communication verbale
 - ✓ L'importance de mots
 - ✓ L'élocution
 - ✓ Les principes d'écoute et de reformulation
- La communication non verbale
 - ✓ Le non verbal en appui des mots
 - ✓ Les gestes et les attitudes physiques en magasin
 - ✓

La vente conseil

- L'accueil professionnel
- La découverte des besoins
- Le message et la proposition
-

La vente additionnelle

- Le traitement des objections et l'argumentation
- La conclusion de la vente
- La fidélisation du client
 - ✓ Rassurer
 - ✓ Valoriser
 - ✓ Inciter à revenir

Méthode

- Participative
 - ✓ Analyse
 - ✓ Conseils
 - ✓ Savoir adapter à sa morphologie

Formation associée : « La mise en valeur de soi un facteur de réussite : Image personnelle et Image d'entreprise »