

## 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 »