

## **VENDRE AVEC PASSION**

*Vente au détail B2C*

*Durée : 1 journée de 9h à 16h*

### Buts de la formation :

- a) Augmenter les ventes de l'entreprise
- b) Stimuler et motiver les conseillers à la vente
- c) Améliorer les habiletés des conseillers dans toutes les étapes de la vente
- d) Renforcer les habiletés à "fermer" les ventes

### Contenu de la formation :

#### **Les clients d'aujourd'hui :**

- Quelles sont les caractéristiques du marché de détail actuel ?
- Que recherchent les clients en matière de vente et service dans les années 2015 ?

#### **Les conseillers de votre entreprise :**

- Quelles attitudes devraient-ils adopter pour maximiser leur réussite ?
- Comment et pourquoi devraient-ils s'automotiver ?
- Quel comportement verbal et non- verbal devraient-ils adopter ?

#### **Les étapes de la vente :**

- Comment accueillir les clients ? Dans le magasin, au comptoir et par téléphone et comment répondre aux demandes de prix par téléphone ?
- Comment évaluer les besoins du client ? L'écoute active, la pose de questions, etc...
- Comment présenter les produits ? Les caractéristiques, les avantages, les arguments de vente, la valeur ajoutée, etc...
- Comment conclure la vente ? Quand, de quelle façon, quelles questions poser, etc...
- Comment répondre aux objections des clients ? Les objections sur le produit, les objections floues et les objections de prix.
- Quel type de suivis faire auprès des clients qui n'ont pas encore acheté et auprès de ceux qui ont acheté?

*Mises en situation et participation interactive des participants.*

### Logistique et besoins techniques :

- Groupe maximum de 20 personnes
- Disposition de la salle en U
- Tableau à feuilles mobiles
- ... (page suivante)

Fourni par Guy :

- Document de formation pour chaque participant
- Crayons
- Attestations