



LA VENTE EN MAGASIN

Objectifs : Accueillir le client et identifier son besoin. Conseiller, accompagner le client selon ses besoins. Réaliser et conclure l'entretien de vente. Savoir organiser son temps, gérer ses priorités

Durée :
14 heures

Public & Pré-requis :

Commercial
Avoir des connaissances en vente

Modalités pédagogiques :

Méthode interactive.
Exercices d'application

Modalités de suivi :

Attestation de fin de Formation.
Evaluation.

Profil formateur :

2 à 3 ans d'expérience mini dans le domaine. Et professionnels en poste dans le domaine enseigné

1. Les spécificités de la vente par téléphone

- Les incidences de l'absence de repères visuels
- L'importance du comportement : l'écoute, le langage

2. Préparer sa prospection

- gérer le fichier prospection : les éléments importants, la qualification des contacts
- Se fixer des objectifs
- Construire un argumentaire orienté bénéfices client
- Connaître ses concurrents et valoriser ses avantages concurrentiels
- Elaborer différents scénarios

2. Etre organisé

- Programmer le suivi client
- Organiser et gérer son emploi du temps
- Prioriser les appels en fonction du potentiel de vente
- Maximiser la productivité pendant les sessions de vente par téléphone
- Gérer le tableau de bord du suivi des résultats

3. Le savoir-faire au téléphone : maîtriser son entretien téléphonique en respectant les étapes de l'appel et en fonction des normes d'accueil

- l'accueil
- la qualification du besoin
- la compréhension de la demande
- la proposition constructive
- la vente additionnelle
- la conclusion
- la prise de congés

4. Le « savoir-dire » au téléphone : maîtriser son discours en respectant les règles de base

- les règles des 4 « C »
- le choix des mots et des expressions
- la formulation positive
- l'argumentation



5. Le savoir être au téléphone : maîtriser son comportement

- prendre en charge
- personnaliser la relation
- être attentif
- être directif
- rassurer

6. La gestion des situations difficiles

- Identifier et traiter une objection
- Identifier et traiter une réclamation
- Désamorcer l'agressivité d'un agent/client
- Les techniques utiles pour gérer son stress